



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1798_3: Prestar asistencia a la clientela en la intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro”



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1798_3: Prestar asistencia a la clientela en la intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro.

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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 que intervienen en prestar asistencia a la clientela en la intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización., y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Atender a la clientela en la gestión de la declaración del siniestro para la apertura del expediente, comprobando la adecuación de



la cobertura de la póliza contratada a fin de velar por sus intereses.

- 1.1 Los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación solicitada en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento, se informan a la clientela, a través de los canales de comunicación (telefónicos, telemáticos, burofax, correspondencia, presencialmente, entre otros).
- 1.2 Los requisitos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros se explican a la clientela, con claridad, informando de la existencia de aplicaciones “on-line” para dicho trámite y sobre los documentos solicitados por la entidad aseguradora en función del tipo de siniestro (atestados, declaraciones de testigos, relación de los objetos, estimación de daños, entre otros).
- 1.3 Las condiciones de elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia, se comunica a la clientela, informándole sobre el tiempo y forma previstos por la compañía aseguradora, para proceder a las actuaciones investigadoras y/o liquidatorias.
- 1.4 Los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza se comunican a la clientela, informándole del valor de rescate o de reducción.
- 1.5 El límite de la cobertura de la póliza y el derecho a recibir indemnización por parte de la entidad de consorcio de compensación de seguros se comunica a la clientela, a través de los canales de comunicación (telefónicos, telemáticos, burofax, correspondencia, presencialmente, entre otros), en función del presupuesto y/o documentación aportada por el mismo.
- 1.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, de forma rigurosa y siguiendo la normativa aplicable de protección de datos.

2. Realizar la gestión administrativa de los expedientes de siniestros, registrando, actualizando y custodiando los documentos, manejando aplicaciones informáticas, a fin de facilitar su control y seguimiento.

- 2.1 Los datos facilitados por la clientela o por la entidad aseguradora se registran, asegurando una descripción amplia y pormenorizada de los hechos, para la apertura del expediente.
- 2.2 La vigencia de la póliza, el cobro del recibo en el periodo de cobertura del siniestro y la cobertura de los hechos declarados se comprueban, cotejándolos con los datos de la comunicación del siniestro.
- 2.3 La falta de datos o errores detectados en las informaciones recibidas en la declaración de siniestro se corrigen, con rapidez, a través de los datos obtenidos de los archivos del mediador o solicitándolos al declarante.
- 2.4 La apertura del siniestro se comunica a la entidad aseguradora, indicando las circunstancias del siniestro y los daños producidos,

trasladando la comunicación al organismo de compensación de seguros (Consortio de Compensación de Seguros), cuando concurren las circunstancias estipuladas en la reglamentación del seguro (contrario sin seguro, entre otros).

- 2.5 La siniestralidad de las pólizas de cartera se consulta a las entidades aseguradoras, de forma regular por los canales estipulados por cada aseguradora.
- 2.6 Los expedientes de siniestros, físicos y/o telemáticos, se organizan, asignando el código de referencia facilitado por la entidad aseguradora, agrupándolos numérica, alfabética, cronológicamente, de acuerdo con los procedimientos de la aseguradora, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.
- 2.7 Los expedientes se expurgan, aplicando la normativa aplicable de gestión documental, supervisando el contenido de los elementos a eliminar, siguiendo el protocolo y plazos prescritos por la organización y las aseguradoras, cumpliendo los criterios de respeto al medioambiente.
- 2.8 Las copias de seguridad de los archivos informáticos, según su soporte, se ejecutan, aplicando los procedimientos especificados por las aplicaciones informáticas y/o prescritos por la organización.

3. Atender a la clientela en la tramitación y liquidación del siniestro, asesorando sobre la adecuación de la indemnización propuesta por la entidad aseguradora y/o reaseguradora y las coberturas contratadas en la póliza, a fin de defender los intereses y derechos de su clientela.

- 3.1 Los documentos justificativos y trámites para la subsanación del daño o siniestro (facturas de los asegurados, documentación en pólizas de seguros personales, entre otros), se solicitan a la clientela, a través de los canales de comunicación (telefónicos, telemáticos, burofax, correspondencia, presencialmente, entre otros).
- 3.2 Las peticiones de información y consultas de la clientela en el proceso de tramitación del siniestro se atienden, aplicando el protocolo de actuación y los criterios calidad del servicio de la organización.
- 3.3 Los procedimientos de tramitación (robo, incendio, siniestros inocentes o culpables en pólizas a terceros, entre otros) se comunican a la clientela, informándole de los plazos, documentación y requisitos formales en cada tipo de procedimiento.
- 3.4 La peritación de los daños y la situación del expediente en la tramitación se solicitan a la entidad aseguradora, de forma regular, asistiendo proactivamente a la clientela.
- 3.5 La autorización para reparar los daños sufridos, una vez autorizado el siniestro, y el derecho de sustitución de la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado, se comunican a la clientela, cumpliendo los plazos prescritos en el contrato de póliza de seguro.



- 3.6 La liquidación del siniestro se calcula, en función de los importes de los documentos justificativos aportados por la clientela, contrastando la el pago de los mismos con el importe del finiquito.
- 3.7 El derecho de contratar los servicios de un experto o perito, en caso de disconformidad con la indemnización o peritación de daños, se comunica a la clientela, informándole de las obligaciones y garantías que reporta, facilitando un listado de profesionales, transmitiéndole la información sobre el derecho a reclamar indemnización por mora y los supuestos en los que la entidad aseguradora no realiza el pago en base a una causa no justificada.
- 3.8 La información prescrita por la entidad aseguradora en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador, se facilita a la clientela, informándole del derecho de reclamación ante el defensor del asegurado y asesorándole sobre el procedimiento de reclamación judicial.

4. Gestionar el seguimiento del pago de indemnizaciones de siniestros intermediados, aplicando las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras, para facilitar la liquidación y cierre del siniestro.

- 4.1 La información y documentación facturas, informe médico, otros, relacionadas con el reembolso de gastos se remite a la entidad aseguradora, autorizando a los profesionales o instituciones afectadas a que faciliten la información complementaria que se requiera para su valoración.
- 4.2 El finiquito del siniestro o la indemnización se calcula, manejando las aplicaciones informáticas de gestión, una vez atendido y/o reparado el siniestro, enviándole copia a la clientela para su aceptación, a través de los canales de comunicación (telefónicos, telemáticos, burofax, correspondencia, presencialmente, entre otros).
- 4.3 Las indemnizaciones totales o parciales, previa aceptación por la entidad aseguradora, se entregan a la clientela, ejecutando las transferencias bancarias u otros medios de pago, aplicando los plazos prescritos por la normativa aplicable o acordado con la clientela.
- 4.4 Los pagos realizados a la clientela se confirman, a través de medios fehacientes (justificantes de transferencia, copia de cheques, entre otros), cotejando los importes con los datos de las indemnizaciones.
- 4.5 El cierre del siniestro se ejecuta, mediante un apunte en la base de datos, emitiendo el finiquito y/o recibo de la transferencia bancaria.

5. Analizar la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada, manejando herramientas de estadística descriptiva, para mejorar la asistencia a la clientela y la adecuación de las coberturas a los riesgos.

- 5.1 Los motivos de siniestralidad de cada póliza, su magnitud y las incidencias que se producen en la gestión, se registran, en el momento



de su conocimiento, manejando aplicaciones de base de datos, para su tratamiento estadístico.

- 5.2 La estadística de siniestralidad de las pólizas y de las incidencias en la gestión de siniestros y de su magnitud, se conforma, calculando los indicadores del volumen, importancia y evolución de la siniestralidad.
- 5.3 Los datos estadísticos de la siniestralidad de la clientela (índices sobre pólizas, siniestros, importe de primas, indemnizaciones, gastos de gestión interna, externa, entre otras), se analizan, comparando los índices obtenidos con los parámetros prescritos por la organización y/o las entidades aseguradoras y los datos de periodos anteriores, manejando herramientas ofimáticas.
- 5.4 Los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos se elaboran, de forma periódica, identificando las posibles mejoras en sus propios procedimientos de gestión de los siniestros y coberturas, para su adaptación a las necesidades detectadas.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia del ECP1798_3: **Prestar asistencia a la clientela en la intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Gestión de la tramitación y liquidación de siniestros e indemnizaciones*

- El siniestro: la declaración del siniestro.
- Peculiaridades del siniestro según los tipos de seguros.
- Normativa aplicable al siniestro.
- La clientela de seguros: derechos y obligaciones del asegurado ante un siniestro.
- Deber de comunicar el siniestro y de informar sobre las circunstancias del mismo: sujetos, contenido, infracción del deber y sus efectos.
- Actuación del mediador en la asistencia personal, presencial y telefónica, a la clientela en siniestros: tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Emisión y recepción de llamadas.
- Apertura del siniestro: documentos acreditativos para la indemnización. La indemnización del siniestro: concepto, función, clases y límites.
- Tramitación de siniestros: tramitación de siniestros consorciables. Reaseguro de siniestros: clases y funcionamiento.
- Tramitación con informe pericial y por vía judicial.
- Cálculo de la indemnización en función del valor asegurado.
- Siniestro total y parcial.
- Salvamento y abandono.
- Plazos legales de indemnización.
- La subrogación en los seguros contra daños.
- Formas de pago de las indemnizaciones de siniestros.
- Aplicaciones informáticas de siniestros.

2. Control de la siniestralidad de la cartera de la clientela

- Recogida de datos sobre siniestros a través de tablas estadísticas.
- Ratios de siniestralidad.
- Tipos de variables estadísticas: variables cualitativas y cuantitativas.
- Representación gráfica de una variable estadística.
- Medidas de centralización, dispersión y forma.
- Informes de control de siniestralidad. Análisis cualitativos y cuantitativos de resultados de siniestralidad.

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:

- Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos, respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con las personas demostrando cortesía, respeto y discreción.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1798_3: Prestar asistencia a la clientela en la intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro", 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 Prestar asistencia a la clientela en la intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender a la clientela en la gestión de la declaración y tramitación y liquidación del siniestro.
2. Realizar la gestión administrativa y seguimiento del pago de indemnizaciones de siniestros.
3. Analizar la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Rigor para atender a la clientela en la gestión de la declaración y tramitación y liquidación del siniestro.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información a la clientela de los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación solicitada en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento.- Explicación a la clientela de los requisitos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros.- Comunicación a la clientela de las condiciones de elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia.- Comunicación de los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza.- Comunicación del límite de cobertura.- Aplicación de los criterios de seguridad y confidencialidad de la información.- Solicitud a la clientela de los documentos justificativos y trámites para la subsanación del daño o siniestro.- Solicitud de la peritación de daños y la situación del expediente en la tramitación.- Comunicación de la autorización para reparar los daños sufridos, una vez autorizado el siniestro, y el derecho de sustitución de la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado.- Cálculo de la liquidación del siniestro.- Comunicación a la clientela del derecho a contratar un experto o perito.- Facilitación a la clientela de la información prescrita por la entidad aseguradora en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficacia para realizar la gestión administrativa y seguimiento del pago de indemnizaciones de siniestros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de los datos facilitados por la clientela o entidad aseguradora.- Comprobación de la vigencia de la aseguradora.- Corrección de la falta de datos o errores detectados.- Comunicación de la apertura del siniestro.- Consulta de la siniestralidad de las pólizas.- Expurgación de los expedientes.- Ejecución de las copias de seguridad de los archivos informáticos.

	<ul style="list-style-type: none">- Remisión a la entidad aseguradora la información y documentación facturas, informe médico, otros, relacionadas con el reembolso de gastos.- Cálculo del finiquito del siniestro o indemnización.- Entrega a la clientela de las indemnizaciones totales o parciales.- Confirmación de los pagos realizados a la clientela.- Ejecución del cierre de siniestros. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Rigor en el análisis de la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de los motivos de la siniestralidad de cada póliza.- Análisis de los datos estadísticos de la siniestralidad de la clientela.- Elaboración de los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<p><i>Para atender a la clientela en la gestión de la declaración y tramitación y liquidación del siniestro, informa a la clientela de los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación solicitada en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento. Explica a la clientela de los requisitos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros. Comunica a la clientela las condiciones de elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia. Comunica los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza y del límite de cobertura. Aplica los criterios de seguridad y confidencialidad de la información. Solicita a la clientela los documentos justificativos y trámites para la subsanación del daño o siniestro. Solicita la peritación de daños y la situación del expediente en la tramitación. Comunica la autorización para reparar los daños sufridos. Solicita la peritación de daños y la situación del expediente en la tramitación. Comunica la autorización para reparar los daños sufridos, una vez autorizado el siniestro, y el derecho de sustitución de la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado. Calcula la liquidación del siniestro. Comunica a la clientela del derecho a contratar un experto o perito. Facilitación a la clientela de la información prescrita por la entidad aseguradora en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador.</i></p>
---	---

3	<p>Para atender a la clientela en la gestión de la declaración y tramitación y liquidación del siniestro, informa a la clientela de los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación solicitada en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento. Explica a la clientela de los requisitos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros. Comunica a la clientela las condiciones de elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia. Comunica los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza y del límite de cobertura. Aplica los criterios de seguridad y confidencialidad de la información. Solicita a la clientela los documentos justificativos y trámites para la subsanación del daño o siniestro. Solicita la peritación de daños y la situación del expediente en la tramitación. Comunica la autorización para reparar los daños sufridos. Solicita la peritación de daños y la situación del expediente en la tramitación. Comunica la autorización para reparar los daños sufridos, una vez autorizado el siniestro, y el derecho de sustitución de la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado. Calcula la liquidación del siniestro. Comunica a la clientela del derecho a contratar un experto o perito. Facilitación a la clientela de la información prescrita por la entidad aseguradora en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p>Para atender a la clientela en la gestión de la declaración y tramitación y liquidación del siniestro, informa a la clientela de los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación solicitada en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento. Explica a la clientela de los requisitos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros. Comunica a la clientela las condiciones de elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia. Comunica los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza y del límite de cobertura. Aplica los criterios de seguridad y confidencialidad de la información. Solicita a la clientela los documentos justificativos y trámites para la subsanación del daño o siniestro. Solicita la peritación de daños y la situación del expediente en la tramitación. Comunica la autorización para reparar los daños sufridos. Solicita la peritación de daños y la situación del expediente en la tramitación. Comunica la autorización para reparar los daños sufridos, una vez autorizado el siniestro, y el derecho de sustitución de la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado. Calcula la liquidación del siniestro. Comunica a la clientela del derecho a contratar un experto o perito. Facilitación a la clientela de la información prescrita por la entidad aseguradora en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</p>
1	<p>No atiende a la clientela en la gestión de la declaración ni tramitación ni liquidación del siniestro.</p>

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

Escala B

4	<p>Para realizar la gestión administrativa y seguimiento del pago de indemnizaciones de siniestros, registra los datos facilitados por la clientela o entidad aseguradora. Comprueba la vigencia de la aseguradora y corrige la falta de datos o errores detectados. Comunica la apertura del siniestro y</p>
---	---

	<p><i>consulta la siniestralidad de las pólizas. Expurga los expedientes y ejecuta las copias de seguridad de los archivos informáticos. Remite a la entidad aseguradora la información y documentación, facturas, informe médico, otros, relacionadas con el reembolso de gastos. Calcula el finiquito del siniestro o indemnización. Entrega a la clientela, las indemnizaciones totales o parciales. Confirma los pagos realizados a la clientela y ejecuta el cierre de siniestros.</i></p>
3	<p>Para realizar la gestión administrativa y seguimiento del pago de indemnizaciones de siniestros, registra los datos facilitados por la clientela o entidad aseguradora. Comprueba la vigencia de la aseguradora y corrige la falta de datos o errores detectados. Comunica la apertura del siniestro y consulta la siniestralidad de las pólizas. Expurga los expedientes y ejecuta las copias de seguridad de los archivos informáticos. Remite a la entidad aseguradora la información y documentación, facturas, informe médico, otros, relacionadas con el reembolso de gastos. Calcula el finiquito del siniestro o indemnización. Entrega a la clientela, las indemnizaciones totales o parciales. Confirma los pagos realizados a la clientela y ejecuta el cierre de siniestros. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para realizar la gestión administrativa y seguimiento del pago de indemnizaciones de siniestros, registra los datos facilitados por la clientela o entidad aseguradora. Comprueba la vigencia de la aseguradora y corrige la falta de datos o errores detectados. Comunica la apertura del siniestro y consulta la siniestralidad de las pólizas. Expurga los expedientes y ejecuta las copias de seguridad de los archivos informáticos. Remite a la entidad aseguradora la información y documentación, facturas, informe médico, otros, relacionadas con el reembolso de gastos. Calcula el finiquito del siniestro o indemnización. Entrega a la clientela, las indemnizaciones totales o parciales. Confirma los pagos realizados a la clientela y ejecuta el cierre de siniestros. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No realiza la gestión administrativa ni seguimiento del pago de indemnizaciones de siniestros.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Para analizar la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada, registra los motivos de la siniestralidad de cada póliza y analiza los datos estadísticas de la siniestralidad de la clientela. Elabora los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos.</i></p>
3	<p>Para analizar la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada, registra los motivos de la siniestralidad de cada póliza y analiza los datos estadísticas de la siniestralidad de la clientela. Elabora los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para analizar la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada, registra los motivos de la siniestralidad de cada póliza y analiza los datos estadísticas de la siniestralidad de la clientela.</i></p>

1	<p><i>Elabora los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p> <p><i>No analiza la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada.</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 ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

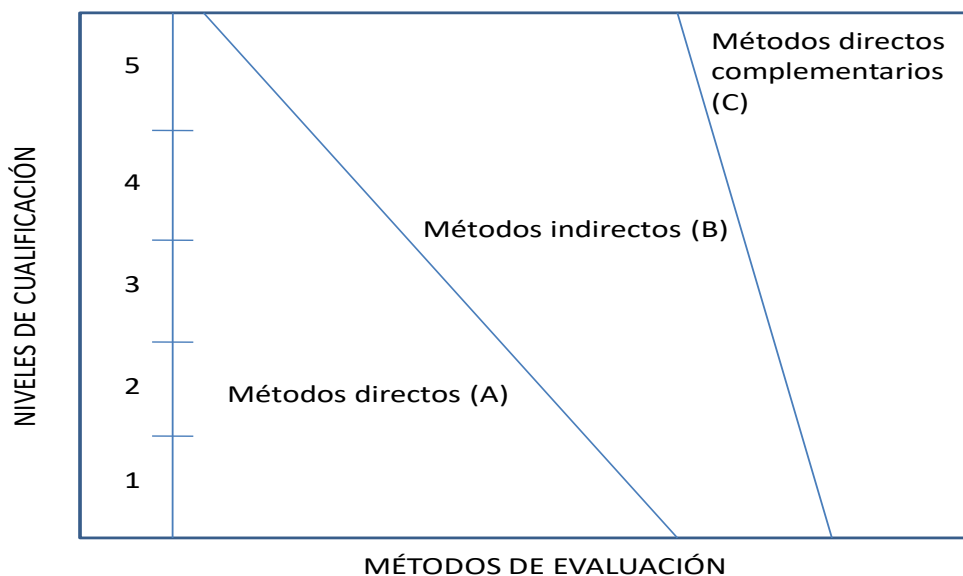
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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).



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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 el proceso de Prestar asistencia a la clientela en la intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro, 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "X" y sus competencias conjugarán básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un



contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.