



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1798_3: Asistir a los clientes e intermediar 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: Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación de 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 (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 principales y secundarias que intervienen en la asistencia a los clientes e intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación de siniestros, y que se indican a continuación:

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

1. Asistir en la gestión de la declaración del siniestro informando de los trámites y plazos en todo momento al cliente.



- 1.1 Informar sobre los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación pertinente en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento al cliente a través de los canales de comunicación disponibles.
- 1.2 Informar sobre los requisitos de cumplimentación y de los documentos necesarios de los partes de comunicación de siniestros al cliente-en función del tipo de siniestro y a través de los canales de comunicación disponibles.
- 1.3 Informar sobre la elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia al cliente a través de los canales de comunicación disponibles.
- 1.4 Informar sobre el tiempo y forma previstos por la aseguradora para proceder a las actuaciones investigadoras y/o liquidadoras pertinentes al cliente a través de los canales de comunicación disponibles.
- 1.5 Informar sobre los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza y sobre su correspondiente valor al cliente a través de los canales de comunicación disponibles.
- 1.6 Informar sobre el límite de la cobertura de la póliza y el derecho a recibir indemnización por parte del Consorcio de Compensación de Seguros al cliente a través de los medios disponibles, en función del presupuesto y/o documentación aportada por el mismo.

2. Efectuar la gestión administrativa de los expedientes de siniestros, comunicando la apertura a la entidad aseguradora.

- 2.1 Registrar los datos facilitados por el cliente o por la entidad aseguradora para una correcta apertura del expediente a través de los medios convencionales o informáticos disponibles.
- 2.2 Comprobar la vigencia de la póliza, el cobro del recibo en el periodo de cobertura del siniestro y la cobertura de los hechos declarados cotejándolos con los datos de la comunicación del siniestro y a través de las herramientas disponibles.
- 2.3 Corregir la falta de datos relevantes o errores detectados en las informaciones recibidas en la declaración de siniestro a través de los datos obtenidos de los archivos del mediador o solicitándolos al declarante.
- 2.4 Comunicar la apertura del siniestro a la entidad aseguradora indicando las circunstancias del siniestro y los daños producidos a través de los medios adecuados.
- 2.5 Consultar la siniestralidad de las pólizas de cartera a las entidades aseguradoras periódicamente por los canales disponibles en cada caso.
- 2.6 Remitir la comunicación del siniestro al Consorcio de Compensación de Seguros en los plazos legalmente establecidos por los medios disponibles.
- 2.7 Organizar los expedientes de siniestros físicos y/o telemáticos asignando el código de referencia facilitado por la entidad aseguradora.
- 2.8 Archivar los expedientes de siniestros físicos y/o telemáticos agrupándolos numérica, alfabética o cronológicamente, de acuerdo con los procedimientos, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.
- 2.9 Eliminar la totalidad o parte del expediente teniendo en cuenta la normativa vigente, supervisando el contenido de los elementos a eliminar y siguiendo el protocolo establecido.
- 2.10 Efectuar las copias de seguridad de los archivos informáticos en sus distintos soportes siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles.



3. Asistir en la tramitación y liquidación del siniestro al cliente, informándole de los derechos que posee y los procedimientos a seguir.

- 3.1 Solicitar los documentos justificativos y trámites necesarios para la subsanación del daño o siniestro al cliente a través de los medios disponibles.
- 3.2 Atender las peticiones de información y consultas de clientes en el proceso de tramitación del siniestro a través de los medios disponibles.
- 3.3 Solicitar la peritación de los daños y la situación del expediente en la tramitación a la entidad aseguradora a través de los medios disponibles.
- 3.4 Solicitar la autorización para reparar los daños sufridos y el derecho a sustituir la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado al cliente una vez autorizado el siniestro en el tiempo y forma establecidos.
- 3.5 Calcular la liquidación del siniestro en función de los importes de los documentos justificativos aportados por el cliente, mediante técnicas adecuadas.
- 3.6 Verificar la liquidación del siniestro contrastando la realización del pago de los mismos con el importe del finiquito.
- 3.7 Informar del derecho de contratar los servicios de un experto o perito, en caso de disconformidad con la indemnización o peritación de daños y de las obligaciones y garantías que reporta al cliente a través de los medios disponibles.
- 3.8 Informar del derecho a reclamar indemnización por mora y de los supuestos en los que la entidad aseguradora no realiza el pago en base a una causa no justificada al cliente a través de los medios disponibles, facilitando, en su caso, un listado de profesionales.
- 3.9 Informar de los distintos procedimientos de tramitación, plazos, documentación y requisitos formales en cada caso al cliente a través de los medios disponibles.
- 3.10 Informar en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador del derecho de reclamación ante el defensor del asegurado al cliente a través de los medios disponibles.
- 3.11 Asesorar sobre el procedimiento de reclamación judicial al cliente a través de los medios disponibles.

4. Gestionar el pago de indemnizaciones de siniestros, liquidando y cerrando el siniestro.

- 4.1 Remitir la información y documentación necesaria para su valoración a la entidad aseguradora a través de los medios disponibles.
- 4.2 Facilitar la información complementaria necesaria a través de los medios disponibles.
- 4.3 Reclamar los recobros a la/s compañía/s contraria/s cuando no hay responsabilidad del cliente en los siniestros a través de los medios disponibles.
- 4.4 Calcular el finiquito del siniestro o la indemnización a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles.
- 4.5 Enviar la copia del finiquito del siniestro o de la indemnización para su aceptación al cliente a través de los medios disponibles.
- 4.6 Entregar las indemnizaciones totales o parciales previa aceptación por la entidad aseguradora a los clientes a través de talones, transferencias bancarias u otros medios de pago.
- 4.7 Efectuar el pago del importe mínimo que estime la entidad por los medios de cobro acordados con el cliente.
- 4.8 Confirmar los pagos realizados a los clientes comprobando los importes con los datos de las indemnizaciones a través de medios fehacientes.

- 4.9 Cerrar el siniestro posteriormente a la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria mediante un apunte en la base de datos.

5. Analizar los datos estadísticos de la siniestralidad de los clientes de seguros y reaseguros intermediados, efectuando los cálculos estadísticos necesarios.

- 5.1 Registrar los motivos de siniestralidad, la magnitud y las incidencias de cada póliza en la en la gestión en una base de datos, para su tratamiento estadístico.
- 5.2 Efectuar la estadística de siniestralidad de las pólizas y de las incidencias en la gestión de siniestros y de su magnitud calculando los indicadores del volumen, importancia y evolución de la siniestralidad.
- 5.3 Estudiar los datos estadísticos de la siniestralidad de los clientes comparando los índices obtenidos con los parámetros establecidos y los datos de periodos anteriores a través de las herramientas ofimáticas disponibles.
- 5.4 Elaborar los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos para su adaptación a las nuevas necesidades observadas identificando las posibles mejoras en sus propios procedimientos de gestión de los siniestros y coberturas a través de las herramientas informáticas disponibles.

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 los elementos de la competencia del ECP1798_3: Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación de siniestros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Asistencia en la gestión de la declaración del siniestro.

- El siniestro. Concepto.
 - Elementos y requisitos necesarios del siniestro (contrato, hecho, límites, daño, otros).
 - Clases de siniestros (parcial, total, declarado, pendiente, ordinario, extraordinario, consorciable, otros).
 - Consecuencias del siniestro para las partes.
 - Principios fundamentales para el tratamiento del siniestro.
 - Confidencialidad, seguridad, buena fe, colaboración, aminoración de los daños y conocimiento de la realidad.
 - Tratamiento de dudas y reclamaciones.
- El siniestro en la Ley de Contrato de Seguro.
 - Derechos y obligaciones del asegurado (información, colaboración, salvamento, declaración, otros).
 - Derechos y obligaciones del asegurador (indemnizar, valorar, mora, subrogación, otros).
- Siniestros según el riesgo asegurado, gestión y documentación necesarias.
 - Personales (vida, accidentes, asistencia sanitaria, decesos).
 - Patrimoniales (incendio, robo, crédito, caución, responsabilidad civil, multirriesgos, transportes, agrarios, riesgos extraordinarios, otros).



- Automóviles (SOA, SVA, daños propios, lunas, asistencia en viaje, otros). Convenios de tramitación (particulares, asistencia sanitaria, internacionales, CIDE, ASCIDE, CICOS, SMD, otros).
- Tramitación y temporalización de los siniestros.
 - Declaración al asegurador dentro de los plazos establecidos.
 - Tipos de declaraciones (orales, preimpresas, escritas, telemáticas, otras).

2. Gestión de los expedientes de siniestro.

- Proceso de los siniestros.
 - Apertura del expediente. Asignación del nº de siniestro y recogida de datos. Registro y archivo.
 - Comprobación de la situación, condiciones particulares y especiales de la póliza. (Cobertura, infraseguro, sobreseguro, franquicias, impagos y vigencia).
 - Corrección de datos.
 - Comunicación del siniestro y de sus circunstancias: sujetos, contenido, infracción del deber y sus efectos.
 - Aceptación o rechazo del asegurador. Motivos de rehúse. Modelos y formas legales de notificación.
 - Registro, archivo, eliminación y copia de la información.

3. Asistencia en la tramitación y liquidación del siniestro al cliente.

- Solicitud de documentos justificativos, trámites necesarios y autorizaciones.
- Proceso y temporalización de los siniestros.
 - Investigación de los hechos y peritaciones. Posible intervención de profesionales (peritos, abogados, médicos, investigadores, otros).
 - Designación de peritos. El acta de peritación.
 - Valoración inicial y consecutiva. La estimación de los daños.
 - Constitución de provisiones técnicas y actualización constante.
 - Acuerdo o desacuerdo entre las partes (transacción amistosa, reclamaciones judiciales por la entidad o por el asegurado, conflicto de intereses, reembolsos).
- Tratamiento de las peticiones de información, consultas y quejas. Técnicas, habilidades y estrategias en el tratamiento y resolución de conflictos. Desarrollo de habilidades sociales aplicables. Negociación.

4. Gestión del pago de indemnizaciones de siniestros.

- Envío de la documentación acreditativa para la indemnización.
- Reclamación de recobros.
- Liquidación económica, reposición del bien o prestación del servicio.
 - Por acuerdo transaccional, perito tasador, comisión conciliadora, resolución orden judicial, otros.
 - Al asegurado, beneficiario, tercero perjudicado, acreedor privilegiado, otros.
 - Formas de indemnización: metálico, reposición, reparación, servicio, otros.
 - La consignación del pago.
 - El recibo- finiquito.
 - Terminación del siniestro, cierre del expediente y archivo.
- Reaseguro de siniestros.
 - Sujetos del reaseguro.
 - Elementos formales del reaseguro.
 - Clases de reaseguro (en segundo riesgo, stop loss, exceso loss).
 - Funcionamiento del reaseguro.



5. Análisis de los datos estadísticos de la siniestralidad de los clientes de seguros y reaseguros intermediados.

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

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Manual de procedimientos de la empresa.
- Normativa referida a seguros.
- Normativa referida a la seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- Normativa referida a la prevención de riesgos laborales.
- Uso y manejo de aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de textos u otras.
- Uso y manejo de aplicaciones informáticas específicas de gestión administrativa de siniestros.
- Canales de comunicación: presencial, telemática, postal, telefónica, otras. Las técnicas de comunicación.

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 Tener interés y compromiso por la empresa.
 - 1.2 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.3 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
 - 1.4 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
 - 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
 - 1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
 - 1.7 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
 - 1.8 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.



- 1.9 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
- 1.10 Gestionar la información y los recursos materiales y monetarios. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.11 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 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.4 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.7 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso con el trato con las personas.
- 2.8 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.9 Ser persuasivo.

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 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Confiar en sí mismo.
- 3.4 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.
- 3.5 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.6 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.7 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.8 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.9 Tener capacidad de síntesis.
- 3.10 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

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

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 de la ECP1798_3: Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación de 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 asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación de siniestros, en concreto en un siniestro de daños por agua (fuga por omisión) en una vivienda situada en la 2ª planta de un edificio con régimen de propiedad horizontal. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Asistir en la gestión de la declaración del siniestro al cliente.
2. Asistir en la tramitación y liquidación del siniestro al cliente.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de 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 administrativa de siniestros, dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet y documentación propia de la gestión de siniestros, necesarios 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>Asistencia en la gestión de la declaración del siniestro al cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información del plazo legalmente establecido para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación en el caso del seguro de daños.- Información sobre el límite de cobertura de la póliza.- Información sobre los requisitos de cumplimentación y los documentos necesarios de los partes de comunicación del seguro de daños. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Asistencia en la tramitación y liquidación del siniestro.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de los documentos necesarios al cliente para la subsanación de daño: facturas de los asegurados y toda aquella contenida en la póliza.- Atención a las peticiones de información y consultas de clientes en el proceso de tramitación del siniestro de manera exhaustiva.- Solicitud de la peritación de los daños y la situación del expediente a la entidad aseguradora por escrito.- Solicitud de la autorización para reparar los daños sufridos y el derecho a sustituir la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado al cliente una vez autorizado el siniestro en el tiempo y forma establecidos.- Verificación de la liquidación del siniestro contrastando la realización del pago de los mismos con el importe del finiquito.- Información del derecho a contratar los servicios de un experto o perito, en caso de disconformidad con la indemnización o peritación de daños y de las obligaciones y garantías que reporta al cliente.- Información del derecho a reclamar indemnización por mora y de los supuestos en los que la entidad aseguradora no realiza el pago en base a una causa no justificada al cliente a través de los medios disponibles, facilitando, en su caso, un listado de profesionales.- Información de los distintos procedimientos de tramitación, plazos, documentación y requisitos formales

- al cliente.
- Información del derecho de reclamación ante el defensor del asegurado al cliente en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador.
 - Información del proceso de tramitación ante peticiones de y consultas de clientes.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.

Escala A

5	<i>La asistencia en la gestión de la declaración del siniestro se efectúa informando del plazo legalmente establecido para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación, comunicando el límite de cobertura de la póliza de acuerdo a las condiciones de la misma e informando de los requisitos de cumplimentación de atestados, declaraciones de testigos, relación de objetos, estimación de daños.</i>
4	<i>La asistencia en la gestión de la declaración del siniestro se efectúa informando del plazo legalmente establecido para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación, comunicando el límite de cobertura de la póliza de acuerdo a las condiciones de la misma e informando de los requisitos de cumplimentación de atestados, declaraciones de testigos, relación de objetos, estimación de daños.</i>
3	<i>La asistencia en la gestión de la declaración del siniestro se efectúa informando del plazo legalmente establecido para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación, comunicando el límite de cobertura de la póliza de acuerdo a las condiciones de la misma y no informando de los requisitos de cumplimentación de atestados, declaraciones de testigos, relación de objetos, estimación de daños.</i>
2	<i>La asistencia en la gestión de la declaración del siniestro se efectúa informando del plazo legalmente establecido para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación, no comunicando el límite de cobertura de la póliza de acuerdo a las condiciones de la misma y no informando de los requisitos de cumplimentación de atestados, declaraciones de testigos, relación de objetos, estimación de daños.</i>
1	<i>La asistencia en la gestión de la declaración del siniestro se efectúa no informando del plazo legalmente establecido para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación, no comunicando el límite de cobertura de la póliza de acuerdo a las condiciones de la misma, y no informando de los requisitos de cumplimentación de atestados, declaraciones de testigos, relación de objetos, estimación de daños.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



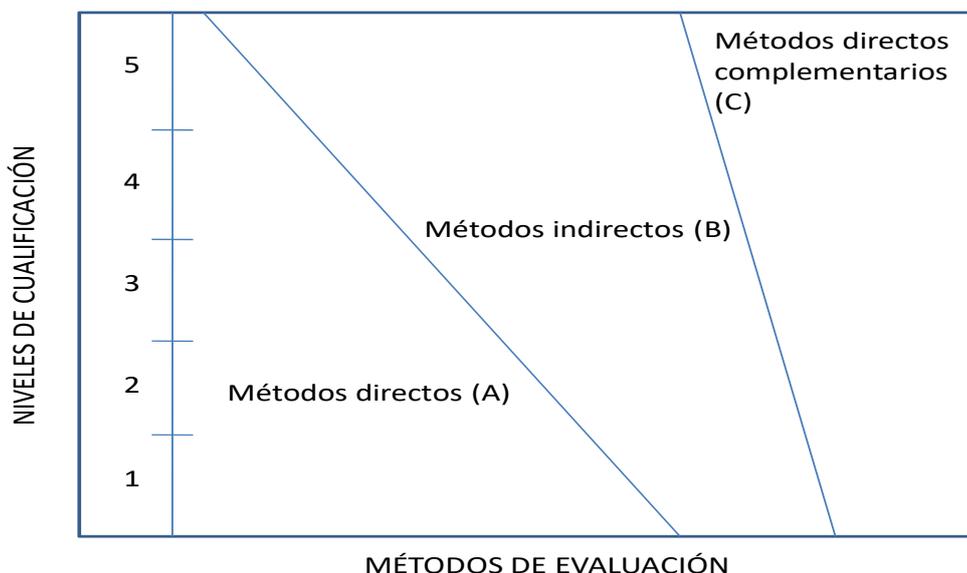
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 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 asistencia a clientes en la tramitación de 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 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/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) Este Estándar de Competencias Profesionales 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 en relación con errores en la declaración del siniestro, el vecino del primero se ve afectado por la fuga de agua u otras, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata de documentación propia de la gestión de siniestros como declaraciones, finiquitos, partes de asistencia, partes periciales, facturas y la póliza de seguro contratada.