



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2181_2: Tramitar los expedientes de siniestros”

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 ECP2181_2: Tramitar los expedientes 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 tramitación de los expedientes 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. Transcribir informáticamente las declaraciones de siniestros recibidas procediendo a la apertura del expediente.***

- 1.1 Recepcionar las declaraciones de siniestros a través de los canales telefónicos, telemáticos, fax, correspondencia u otros.
 - 1.2 Comprobar en el parte de siniestro la vigencia de la póliza, la cobertura de los hechos declarados y el cobro efectivo del recibo antes del siniestro para su aceptación o rechazo a través de las herramientas de gestión de siniestros.
 - 1.3 Verificar los datos de la declaración del siniestro comprobando que suponen una descripción amplia y pormenorizada de los hechos.
 - 1.4 Corregir la falta de datos relevantes o errores detectados en la declaración del siniestro consultando los datos en los archivos de la entidad y/o solicitándolos directamente al declarante.
 - 1.5 Registrar los datos facilitados en las declaraciones de siniestro (apertura del expediente) introduciendo los datos en la herramienta informática correspondiente.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

2. Revisar las declaraciones registradas contrastando el siniestro acaecido y los riesgos asegurados.

- 2.1 Comunicar el número de expediente al asegurado o mediador mediante los canales habituales de la entidad.
 - 2.2 Informar al cliente sobre las incidencias que pueden afectar a la indemnización del siniestro indicando, en su caso, la asunción de costes por parte del cliente.
 - 2.3 Enviar el expediente de siniestro al superior jerárquico en caso de sospecha de fraude describiendo los posibles indicios.
 - 2.4 Informar al declarante sobre el rechazo del siniestro explicando las causas y motivos.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

3. Determinar las reservas o provisiones económicas en función de las declaraciones recibidas y a los procedimientos establecidos por la entidad.

- 3.1 Valorar la provisión económica inicial del siniestro de acuerdo con la estimación de los costes del siniestro, los costes medios establecidos por la entidad para el tipo de siniestro, el capital contratado en la póliza y los valores de rescate o del anticipo solicitado en los seguros de vida ahorro.
 - 3.2 Comparar las reservas iniciales con los gastos remitidos por los profesionales intervinientes en cada siniestro a través de la información actualizada del coste de la subsanación del daño o siniestro.
 - 3.3 Modificar las reservas de provisiones de acuerdo con la información proporcionada por los distintos profesionales sobre el estado y coste de la reparación o subsanación del daño o siniestro.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

4. Coordinar la intervención de los distintos profesionales que participan en el siniestro coordinando su participación.

- 4.1 Comunicar la intervención en el siniestro a los colaboradores según lo establecido en el convenio sectorial afecto.
- 4.2 Organizar la intervención de diferentes profesionales en el siniestro, si fuera necesario recibiendo información en tiempo real del inicio y fin de cada servicio de la subsanación del daño o siniestro y dando paso a otro profesional, si procede.
- 4.3 Comunicar al cliente el número de profesionales que va a necesitar y el tiempo aproximado de subsanación del daño o siniestro a través de los medios telefónicos, telemáticos o vía directa.
 - Desarrollar las actividades de acuerdo a los procedimientos de calidad establecidos por la entidad, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

5. Calcular la liquidación del siniestro conciliando los pagos de las reparaciones o indemnizaciones con los reparadores o clientes.

- 5.1 Determinar las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones de acuerdo con la información disponible de los hechos y sus posibles causas y según los costes medios establecidos por la entidad para el tipo de siniestro.
- 5.2 Informar a los clientes y/o reparadores sobre la cuantía de las reparaciones o indemnizaciones comunicando las condiciones y plazos y argumentando su causa.
- 5.3 Comunicar al superior jerárquico las ofertas presentadas por los reparadores o clientes para la toma de decisiones a través de los canales habituales de comunicación.
- 5.4 Resolver las dudas, confusiones y objeciones de los clientes utilizando las habilidades sociales necesarias.
 - Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

6. Revisar las cuantías en la documentación remitida del siniestro garantizando su correcta liquidación.

- 6.1 Cotejar las facturas recibidas de los asegurados o las de los profesionales que intervienen en el siniestro, verificando que su importe total no sobrepasa las coberturas de la póliza, contrastando los datos de la misma con los documentos recibidos y con los datos de los presupuestos.
- 6.2 Comprobar la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a la normativa vigente.
- 6.3 Solicitar al declarante la documentación necesaria para tramitar e indemnizar y resolver el siniestro por escrito o medio fehaciente.
 - Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

7. Tramitar los pagos y recobros de las indemnizaciones cerrando y archivando los expedientes de siniestro.

- 7.1 Gestionar los recobros en los siniestros cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s.
 - 7.2 Confeccionar el recibo finiquito del siniestro a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales.
 - 7.3 Enviar copia del finiquito al cliente comprobando su aceptación y ratificación.
 - 7.4 Verificar el envío de talones o transferencias bancarias a los clientes en los supuestos de siniestros pagados por ellos mismos y aceptados por la entidad a través de medios fehacientes.
 - 7.5 Ratificar la conformidad del asegurado en el recibo finiquito a través de su firma en el documento.
 - 7.6 Verificar la liquidación del siniestro cotejando el pago realizado y el importe del recibo finiquito.
 - 7.7 Cerrar el siniestro después de la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria mediante un apunte en la base de datos.
 - 7.8 Archivar el expediente de siniestro físicamente o en gestión documental.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

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 ECP2181_2: Tramitar los expedientes de siniestros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. La declaración de siniestro.

- La declaración o parte de siniestro: Concepto y plazos. Incumplimientos. Personas obligadas.
- Formas y tipos de declaraciones.
- Requisitos para que un siniestro sea atendido por el asegurador: contrato, coberturas, causas, límites temporales y geográficos, daño real.
- Recepción de la declaración. Datos que debe reflejar: identificativos, los relacionados con el siniestro, terceros presenciales.
- Comprobación del parte: vigencia de la póliza, cobertura, cobros, falta de datos, solicitud de documentos.
- Registro informático o convencional. Apertura del expediente. Protocolo del número identificativo.

2. Revisión de las declaraciones registradas.

- Incidencias que pueden afectar a la indemnización: riesgos que sobrepasen el coste establecido en póliza, franquicias, seguros a primer riesgo, regla proporcional o la no asunción del siniestro.
- Rechazo del siniestro. Motivos frecuentes: exclusión de coberturas, conducta dolosa, impago, sobreseguro u otros. Modelo carta de rehúse. Fuerza probatoria

de la entidad. Repercusiones legales para ambas partes contratantes. Provisión de fondos. Reclamaciones judiciales.

- El fraude. Concepto e implicaciones legales. Indicios de fraude según el tipo de seguro. Daños materiales y corporales. Investigaciones.

3. Las reservas de provisiones económicas para siniestros.

- Valoración inicial del siniestro. Primeras comprobaciones.
- Conceptos a incluir en la valoración: Obligaciones derivadas del siniestro, gastos internos y gastos externos de gestión y tramitación de siniestros.
- La estimación de los daños. Estimaciones de los costes del siniestro según el tipo de siniestro: hechos acaecidos, costes medios establecidos por las entidades, capitales contratados, valores garantizados utilizados.
- Modificaciones posteriores de las provisiones. Comunicaciones de los profesionales. Costes de las reparaciones. Subsanación de los daños.

4. Coordinación de los profesionales que intervienen en los siniestros.

- Tipos de profesionales. Funciones y relaciones contractuales.
- El perito. El informe pericial. Discrepancia en las tasaciones.
- Protocolo de actuación en la organización de la intervención de varios profesionales.
- Los colaboradores y su relación con el cliente. Comunicaciones.

5. Cálculo de la liquidación del siniestro.

- Sistemas para liquidar la cuantía del siniestro: preestablecida en el contrato, suma tasada por perito, decisión pericial contradictoria, liquidación por arbitraje, comisiones de conciliación, acuerdo transaccional, resolución judicial. Protocolos de actuación.
- Estimaciones definitivas. Presentación de ofertas. Causas, condiciones y plazos. Baremos establecidos.
- Elementos personales de la liquidación: aseguradora, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado y acreedor privilegiado.
- Consecuencias de la liquidación: indemnización o prestación del servicio.
- Resolución de dudas y objeciones.

6. Revisión de las liquidaciones efectuadas.

- Cotejo de facturas. Clientes y profesionales.
- Comprobación de documentos según el tipo de siniestro. (Denuncias, certificados, declaraciones de herederos, últimas voluntades, testamentos, informes médicos, insolvencias, cartas de porte, informes periciales). Modos fehacientes.

7. Cierre y archivo de los expedientes de siniestro.

- Los recobros. Reclamaciones a contrarios. La subrogación en el seguro contra daños. Coaseguro y reaseguro.
- El recibo finiquito. Conformidad del pago. Ratificación y firma del documento, efectos legales. Protocolo de actuación. Renuncias judiciales.
- Envío de pagos a clientes y terceros intervinientes en el siniestro. Medios fehacientes.
- El recibo finiquito. Finalidad- constancia del pago, deber del asegurador, renuncia de actuaciones posteriores-. La consignación del pago.

- Cierre del siniestro. Apunte en la base de datos. Plazos legales de mantenimiento.
- Archivo del siniestro. Físicamente o en gestión documental.

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

- Manuales y procedimientos referidos a seguros.
- Manuales y procedimientos referidos a la protección de datos.
- Manuales y procedimientos, 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 de gestión administrativa de siniestros en daños materiales(CICOS, SMD, SCCS, SGR, otros) y personales (SDP).
- Sistemas de soporte a la tarificación, selección del riesgo y detección anomalías (ESA, SINCO, SENDA).
- Sistemas de facturación electrónica (CAS, SFE).
- Manual de procedimientos de la empresa (organizativos, política empresarial, de calidad u otros).
- Programas informáticos específicos referidos a la gestión de los canales de distribución. Gestión de redes.
- La comunicación eficaz. Habilidades sociales. Los canales de comunicación: correo electrónico, teléfono, videoconferencia, fax u otros.

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 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.2 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
- 1.3 Tener interés y compromiso por la empresa.
- 1.4 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
- 1.5 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como priorización de tareas u otros).
- 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.

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.
- 2.6 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 los estados de ánimo.
- 3.3 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 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 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 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 ECP2181_2: Tramitar los expedientes 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 tramitar los expedientes de siniestros, actuando como un Gestor comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros en una mediana entidad financiera de seguros, que debe gestionar varios siniestros de diferentes ramos (personales, materiales, patrimoniales y multirriesgos) desde la recepción de la declaración hasta la liquidación completa del siniestro. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Transcribir las declaraciones de siniestros.
2. Revisar las cuantías en la documentación remitida del siniestro.
3. Tramitar los pagos y recobros de las indemnizaciones.

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 de tramitación de siniestros, de dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet y el material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación 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:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Transcripción de las declaraciones de siniestros recibidas.</i>	- Recepción de las declaraciones de siniestros a través de los canales telefónicos, telemáticos, fax, correspondencia u otros. - Comprobación en el parte de siniestro de la vigencia de la póliza, la cobertura de los hechos declarados y el cobro efectivo del recibo antes del siniestro, para su aceptación o rechazo a través de las herramientas de gestión de siniestros. - Verificación de los datos de la declaración del siniestro

	comprobando que suponen una descripción de los hechos. - Corrección de la falta de datos relevantes o errores detectados en la declaración del siniestro consultando los datos en los archivos de la entidad y/o solicitándolos directamente al declarante. - Registro de los datos facilitados en las declaraciones de siniestro (apertura del expediente) introduciendo los datos en la herramienta informática. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i>
Revisión de las cuantías de la documentación remitida del siniestro.	- Cotejo de las facturas recibidas de los asegurados. - Comprobación de la documentación requerida en los casos de pólizas de vida. - Solicitud al declarante de la documentación necesaria. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i>
Tramitación de los pagos y recobros de las indemnizaciones.	- Gestión de los recobros en los siniestros. - Confección del recibo finiquito. - Envío de la copia del finiquito al cliente. - Verificación del envío de talones o transferencias bancarias. - Ratificación de la conformidad del asegurado. - Verificación de la liquidación del siniestro. - Cierre del siniestro. - Archivo del expediente de siniestro. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i>

Escala A

4	<i>La revisión de las cuantías de la documentación remitida del siniestro se efectúa cotejando las facturas recibidas de los asegurados que con la debida autorización subsanan el daño por cuenta propia, o las de los profesionales que intervienen en el siniestro verificando que su importe total no sobrepasa las coberturas de la póliza, contrastando los datos de la misma con los documentos recibidos y con los datos de los presupuestos, y comprobando la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a los manuales y procedimientos vigentes, y solicitando al declarante la documentación necesaria para tramitar e indemnizar y resolver el siniestro por escrito o medio fehaciente.</i>
3	<i>La revisión de las cuantías de la documentación remitida del siniestro se efectúa cotejando las facturas recibidas de los asegurados que con la debida autorización subsanan el daño por cuenta propia, o las de los profesionales que intervienen en el siniestro verificando que su importe total no sobrepasa las coberturas de la póliza, contrastando los datos de la misma con los documentos recibidos, pero no con los datos de los presupuestos. Comprobando la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a los manuales y procedimientos vigentes, y solicitando al declarante la documentación necesaria para tramitar e indemnizar y resolver el siniestro por escrito o medio fehaciente.</i>
2	<i>La revisión de las cuantías de la documentación remitida del siniestro se efectúa cotejando las facturas recibidas de los asegurados que con la debida autorización subsanan el daño por cuenta propia, o las de los profesionales que intervienen en el siniestro verificando que su importe total no sobrepasa las coberturas de la póliza, contrastando los datos de la misma con los documentos recibidos, pero no con los datos de los presupuestos. No se comprueba o si se hace, es con errores, la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a los manuales y procedimientos vigentes.</i>
1	<i>La revisión de las cuantías de la documentación remitida del siniestro no se efectúa cotejando las facturas recibidas de los asegurados, ni las de los profesionales que intervienen en el siniestro. No se comprueba la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a los manuales y procedimientos vigentes.</i>

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

Escala B

4	<i>La tramitación de los pagos y cobros de las indemnizaciones se efectúa gestionando los cobros en los siniestros cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad, reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s, confeccionando el recibo finiquito del siniestro a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles, enviando la copia del finiquito al cliente para su aceptación y ratificación, verificando el envío de talones o transferencias bancarias a los clientes en los supuestos de siniestros pagados por ellos mismos y aceptados por la entidad a través de medios fehacientes, ratificando la conformidad del asegurado en el recibo finiquito a través de su firma en el documento y la liquidación del siniestro, cotejando el pago realizado y el importe del recibo finiquito, cerrando el siniestro después de la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria mediante un apunte en la base de datos, y archivando el expediente de siniestro físicamente o en gestión documental.</i>
3	La tramitación de los pagos y cobros de las indemnizaciones se efectúa gestionando los cobros en los siniestros cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad, reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s, confeccionando el recibo finiquito del siniestro a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles, enviando la copia del finiquito al cliente para su aceptación y ratificación, verificando el envío de talones o transferencias bancarias a los clientes en los supuestos de siniestros pagados por ellos mismos y aceptados por la entidad a través de medios fehacientes, ratificando la conformidad del asegurado en el recibo finiquito a través de su firma en el documento y la liquidación del siniestro, cotejando el pago realizado y el importe del recibo finiquito, cerrando el siniestro después de la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria mediante un apunte en la base de datos.
2	<i>La tramitación de los pagos y cobros de las indemnizaciones se efectúa gestionando los cobros en los siniestros cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad, reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s, confeccionando el recibo finiquito del siniestro con errores graves a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles, enviando la copia del finiquito al cliente para su aceptación y ratificación, verificando el envío de talones o transferencias bancarias a los clientes en los supuestos de siniestros pagados por ellos mismos y aceptados por la entidad a través de medios fehacientes.</i>
1	<i>La tramitación de los pagos y cobros de las indemnizaciones se efectúa sin reclamar a la compañía contraria cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad, calculando el recibo finiquito con graves errores, sin comprobar la corrección del cálculo y enviando el finiquito al cliente.</i>

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

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

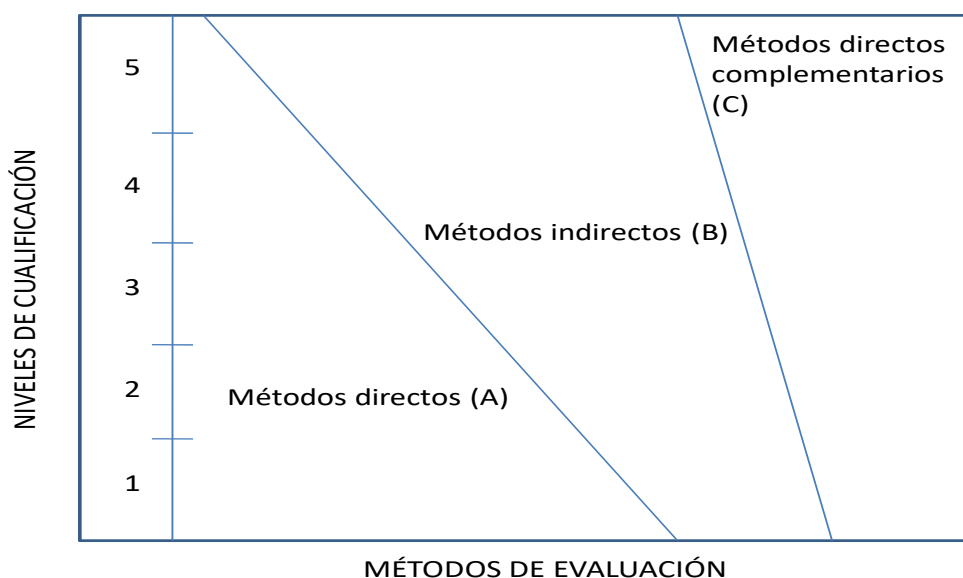
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá

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 en la tramitación de los expedientes 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 2. 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 declaraciones de siniestro 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 de pólizas de seguro, manuales y procedimientos de seguros vigente, listados de proveedores y reparadores con sus condiciones comerciales, bases de datos de expedientes de siniestros y pagos, declaraciones de siniestros, facturas y recibos, presupuestos y apuntes bancarios
- j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se aconseja utilizar un interlocutor real o ficticio que actúe como asegurado y/o representante de otra compañía.