



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros”

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del “ECP2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP2: Verificar las solicitudes de contratación de riesgos “especiales”, analizando los distintos elementos que las componen.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Analizar la naturaleza del riesgo “especial” contemplado en la solicitud de seguro comprobando la oferta propuesta con las normas de contratación de la entidad y la normativa vigente, valorando, en su caso, las características personales del cliente.	☐	☐	☐	☐
APS1.2: Examinar la información aportada para la valoración del riesgo “especial” comprobando la forma de la misma y su procedencia.	☐	☐	☐	☐
APS1.3: Asegurar los riesgos de las peticiones supervisadas seleccionando aquellos que por sus características propias no originen resultados desequilibrados en relación con el promedio de su categoría.	☐	☐	☐	☐
APS1.4: Comprobar que la tarifa de riesgo se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos “especiales” a través de un tarificador electrónico o manual.	☐	☐	☐	☐
APS1.5: Comprobar que los importes de las primas y la prima total se ajustan a las garantías contratadas a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.	☐	☐	☐	☐

	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN
--	-------------------------------

APP2: Detectar riesgos reasegurables examinando las solicitudes de seguro.	1	2	3	4
APS2.1: Revisar las solicitudes de aseguramiento según los parámetros de riesgos asumibles por la entidad.	☐	☐	☐	☐
APS2.2: Verificar la posibilidad de reasegurar riesgos mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y la información facilitada.	☐	☐	☐	☐
APS2.3: Elaborar informes sobre las características técnicas del tratado de reaseguro, detallando las ventajas y beneficios que conlleva mediante herramientas informáticas.	☐	☐	☐	☐
APS2.4: Comunicar las solicitudes de reaseguro de riesgos al departamento de reaseguro o a la unidad correspondiente a través de los canales adecuados.	☐	☐	☐	☐

APP3: Gestionar la asistencia de siniestros negociando los términos de intervención de la prestación del servicio con los profesionales necesarios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Seleccionar a los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestro según criterios de rentabilidad y eficiencia de gestión y parámetros geográficos, socioculturales u otros.	☐	☐	☐	☐
APS3.2: Negociar las condiciones de intervención de la prestación de servicio con los proveedores y reparadores mediante técnicas de negociación.	☐	☐	☐	☐
APS3.3: Comprobar la posibilidad de fraude en los expedientes de siniestros verificando la autenticidad de los datos aportados, enviando el expediente en su caso, a la unidad correspondiente para su exhaustiva confirmación.	☐	☐	☐	☐
APS3.4: Revisar las reservas o provisiones de los expedientes de siniestros establecidas o modificadas comprobando la concordancia entre las declaraciones recibidas y ya contrastadas, su coste económico y el capital contratado, los valores de rescate o el anticipo solicitado.	☐	☐	☐	☐
APS3.5: Comprobar la liquidación del siniestro contrastando las bases de	☐	☐	☐	☐

APP3: Gestionar la asistencia de siniestros negociando los términos de intervención de la prestación del servicio con los profesionales necesarios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
datos de los expedientes de siniestros y los pagos efectuados.				
APS3.6: Inspeccionar la gestión de recobros por la intervención de proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros según criterios de rentabilidad y eficiencia en la gestión.	☐	☐	☐	☐
APS3.7: Evaluar la intervención de los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros mediante cuestionarios de satisfacción u otros medios, comprobando los trabajos efectuados, su coste económico y las liquidaciones realizadas.	☐	☐	☐	☐
APS3.8: Evaluar los trabajos realizados por los tramitadores de siniestros a su cargo mediante cuestionarios de satisfacción u otros medios.				

APP4: Cerrar los siniestros no estandarizados llegando a un acuerdo con los proveedores o clientes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Comprobar las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones establecidas según costes medios establecidos por la entidad para el tipo de siniestro, la información disponible sobre los hechos y sus posibles causas.	☐	☐	☐	☐
APS4.2: Informar sobre la oferta de pago de reparaciones al reparador las condiciones y plazos, argumentando su causa.	☐	☐	☐	☐
APS4.3: Informar sobre la oferta de pago de indemnizaciones al cliente exponiendo las condiciones y plazos, argumentando su causa.	☐	☐	☐	☐
APS4.4: Analizar las ofertas presentadas para la indemnización o reparación, en los casos de intervención directa por razón del tipo de cliente o complejidad y envergadura del siniestro, valorando su coste y teniendo en cuenta los márgenes establecidos por la póliza contratada y la organización.	☐	☐	☐	☐
APS4.5: Determinar el acuerdo económico con los proveedores o clientes estableciendo el margen de acuerdo a partir de las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones y las especificaciones recibidas, según los objetivos generales fijados por la organización y resolviendo las	☐	☐	☐	☐



APP4: Cerrar los siniestros no estandarizados llegando a un acuerdo con los proveedores o clientes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
complicaciones surgidas en el desarrollo de los acuerdos.				

APP5: Inspeccionar los expedientes de siniestros pendientes de cierre solucionando las incidencias.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Revisar la situación y causa de los recibos impagados solicitando información del impago a los asegurados, mediadores y oficinas bancarias.	☐	☐	☐	☐
APS5.2: Resolver los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación, revisando su tramitación, realizando las comunicaciones, acuerdos y liquidaciones oportunas y cerrando el expediente.	☐	☐	☐	☐
APS5.3: Examinar las causas de la no resolución de los expedientes revisando su tramitación para encontrar los motivos de no resolución, solicitando ampliación de la información y/o de documentación a los intervinientes en los hechos y negociando la indemnización o finiquito con los implicados.	☐	☐	☐	☐
APS5.4: Enviar los expedientes cuya resolución sea la vía judicial al departamento competente para su tramitación en mano, por correo electrónico, fax u otros medios disponibles.	☐	☐	☐	☐