



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.

<i>APP1: Supervisar las peticiones de aceptación de riesgos no estandarizados y agravados, comprobando la concordancia entre los mismos y los criterios fijados por la entidad y la normativa vigente, a fin de garantizar la adecuación entre los riesgos seleccionados y las pólizas contratadas..</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Analizar la naturaleza del riesgo contemplado en la petición de aceptación con eficiencia, comprobando la oferta propuesta por el comercial, mediador, tomador del seguro o asegurado con las normas de contratación de la entidad y la normativa vigente, y valorando, en su caso, las características personales del cliente.	☐	☐	☐	☐
APS1.2: Supervisar la información aportada para la valoración del riesgo comprobando la forma de la misma y su procedencia.	☐	☐	☐	☐
APS1.3: Aceptar 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 de acuerdo con la política de la entidad.	☐	☐	☐	☐
APS1.4: Supervisar la tarifa del riesgo y aplicar, comprobando la adecuación de la misma a los criterios marcados por el área técnica para riesgos protocolizados, nuevos o de difícil contratación, a través de un tarificador electrónico o manual.	☐	☐	☐	☐
APS1.5: Supervisar y aplicar los importes de las primas y la prima total, según las garantías contratadas, a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.	☐	☐	☐	☐



APS1.6: Respetar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

APP2: Detectar riesgos reasegurables examinando las solicitudes de seguro.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	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 acordando la intervención de los proveedores y reparadores, de acuerdo con las declaraciones recibidas y las coberturas de las pólizas, a fin de garantizar la correcta tramitación del mismo.	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.	☐	☐	☐	☐

APP3: Gestionar la asistencia de siniestros acordando la intervención de los proveedores y reparadores, de acuerdo con las declaraciones recibidas y las coberturas de las pólizas, a fin de garantizar la correcta tramitación del mismo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
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: Supervisar la liquidación del siniestro contrastando los listados de apuntes facilitados por la base de datos de cierre del siniestro con la realización efectiva del pago y el importe del finiquito.	☐	☐	☐	☐
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.	☐	☐	☐	☐
APS3.9: Respetar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐

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: Establecer el margen del acuerdo a partir de las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones y las especificaciones recibidas.	☐	☐	☐	☐
APS4.3: Informar sobre la oferta de pago de indemnizaciones al cliente	☐	☐	☐	☐

APP4: Cerrar los siniestros no estandarizados llegando a un acuerdo con los proveedores o clientes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
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 complicaciones surgidas en el desarrollo de los acuerdos.	☐	☐	☐	☐
APS4.6: Solventar las complicaciones surgidas en el desarrollo de los acuerdos satisfactoriamente, promoviendo las relaciones futuras.	☐	☐	☐	☐
APS4.7: Respetar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐

APP5: Revisar los expedientes de siniestros pendientes de cierre, con la periodicidad establecida por la entidad, comprobando y resolviendo, en su caso, las incidencias a fin de evitar posibles inmovilizaciones o insuficiencias de reservas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Revisar los expedientes de siniestros pendientes periódicamente a través de los medios informáticos disponibles consultando las gestiones de tramitación realizadas y pagos pendientes	☐	☐	☐	☐
APS5.2: Comprobar la situación de los recibos impagados -primas, cobros o recobros- periódicamente detectando la causa de la inmovilización en su caso.	☐	☐	☐	☐
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: Revisar las causas de la no resolución de los expedientes pormenorizadamente, a fin hallar el origen y solución al mismo.	☐	☐	☐	☐



APP5: Revisar los expedientes de siniestros pendientes de cierre, con la periodicidad establecida por la entidad, comprobando y resolviendo, en su caso, las incidencias a fin de evitar posibles inmovilizaciones o insuficiencias de reservas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.5: Remitir los expedientes cuya resolución sea la vía judicial, al departamento competente para su tramitación, a través del procedimiento establecido a fin de no demorar más dicho desenlace.	☐	☐	☐	☐
APS5.6: Respetar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐