



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP2181_2:Tramitar los expedientes de 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 “ECP2181_2:Tramitar los expedientes de 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:	Firma:
NIF:	
Nombre y apellidos del asesor/a:	Firma:
NIF:	

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.

APP1: <i>Transcribir informáticamente las declaraciones de siniestros recibidas procediendo a la apertura del expediente.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Recepcionar las declaraciones de siniestros a través de los canales telefónicos, telemáticos, fax o correspondencia u otros.	☐	☐	☐	☐
APS1.2: 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.	☐	☐	☐	☐
APS1.3: Verificar los datos de la declaración del siniestro comprobando que suponen una descripción amplia y pormenorizada de los hechos.	☐	☐	☐	☐
APS1.4: 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.	☐	☐	☐	☐
APS1.5: Registrar los datos facilitados en las declaraciones de siniestro (apertura del expediente) introduciendo los datos en la herramienta informática correspondiente.	☐	☐	☐	☐

APP2: <i>Revisar las declaraciones registradas contrastando el siniestro acaecido y los riesgos asegurados.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Comunicar el número de expediente al asegurado o mediador mediante los canales habituales de la entidad.	☐	☐	☐	☐

APP2: Revisar las declaraciones registradas contrastando el siniestro acaecido y los riesgos asegurados.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.2: 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.	☐	☐	☐	☐
APS2.3: Enviar el expediente de siniestro al superior jerárquico en caso de sospecha de fraude describiendo los posibles indicios.	☐	☐	☐	☐
APS2.4: Informar al declarante sobre el rechazo del siniestro explicando las causas y motivos.	☐	☐	☐	☐

APP3: Determinar las reservas o provisiones económicas en función de las declaraciones recibidas y a los procedimientos establecidos por la entidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: 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.	☐	☐	☐	☐
APS3.2: 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.	☐	☐	☐	☐
APS3.3: 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.	☐	☐	☐	☐

APP4: Coordinar la intervención de los distintos profesionales que participan en el siniestro coordinando su participación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Comunicar la intervención en el siniestro a los colaboradores profesionales según lo establecido en el convenio sectorial afecto.	☐	☐	☐	☐

APP4: Coordinar la intervención de los distintos profesionales que participan en el siniestro coordinando su participación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.2: 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.	☐	☐	☐	☐
APS4.3: 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.	☐	☐	☐	☐

APP5: Calcular la liquidación del siniestro conciliando los pagos de las reparaciones o indemnizaciones con los reparadores o clientes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: 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.	☐	☐	☐	☐
APS5.2: Informar a los clientes y/o reparadores sobre la cuantía de las reparaciones o indemnizaciones comunicando las condiciones y plazos y argumentando su causa.	☐	☐	☐	☐
APS5.3: 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.	☐	☐	☐	☐
APS5.4: Resolver las dudas, confusiones y objeciones de los clientes utilizando las habilidades sociales necesarias.	☐	☐	☐	☐

APP6: Revisar las cuantías en la documentación remitida del siniestro garantizando su correcta liquidación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.1: 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.	☐	☐	☐	☐

APP6: Revisar las cuantías en la documentación remitida del siniestro garantizando su correcta liquidación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.2: Comprobar la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a la normativa vigente.	☐	☐	☐	☐
APS6.3: Solicitar al declarante la documentación necesaria para tramitar e indemnizar y resolver el siniestro por escrito o medio fehaciente.	☐	☐	☐	☐

APP7: Tramitar los pagos y recobros de las indemnizaciones cerrando y archivando los expedientes de siniestro.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS7.1: Gestionar los recobros en los siniestros cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s.	☐	☐	☐	☐
APS7.2: Confeccionar el recibo finiquito del siniestro a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales.	☐	☐	☐	☐
APS7.3: Enviar copia del finiquito al cliente comprobando su aceptación y ratificación.	☐	☐	☐	☐
APS7.4: 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.	☐	☐	☐	☐
APS7.5: Ratificar la conformidad del asegurado en el recibo finiquito a través de su firma en el documento.	☐	☐	☐	☐
APS7.6: Verificar la liquidación del siniestro cotejando el pago realizado y el importe del recibo finiquito.	☐	☐	☐	☐
APS7.7: Cerrar el siniestro después de la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria mediante un apunte en la base de datos.	☐	☐	☐	☐
APS7.8: Archivar el expediente de siniestro físicamente o en gestión documental.	☐	☐	☐	☐