



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1798\_3: Prestar asistencia a la clientela en la intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro”

#### 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 "ECP1798\_3: Prestar asistencia a la clientela en la intermediación con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro".

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:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. 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.

<b>1: Atender a la clientela en la gestión de la declaración del siniestro para la apertura del expediente, comprobando la adecuación de la cobertura de la póliza contratada a fin de velar por sus intereses.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Informar a la clientela de los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación solicitada en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento, a través de los canales de comunicación (telefónicos, telemáticos, burofax, correspondencia, presencialmente, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Explicar los requisitos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros a la clientela, con claridad, informando de la existencia de aplicaciones "on-line" para dicho trámite y sobre los documentos solicitados por la entidad aseguradora en función del tipo de siniestro (atestados, declaraciones de testigos, relación de los objetos, estimación de daños, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Comunicar las condiciones de elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia, a la clientela, informándole sobre el tiempo y forma previstos por la compañía aseguradora, para proceder a las actuaciones investigadoras y/o liquidatorias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Comunicar los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza a la clientela, informándole del valor de rescate o de reducción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Comunicar el límite de la cobertura de la póliza y el derecho a recibir indemnización por parte de la entidad de consorcio de compensación de seguros a la clientela, a través de los canales de comunicación (telefónicos,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>1: Atender a la clientela en la gestión de la declaración del siniestro para la apertura del expediente, comprobando la adecuación de la cobertura de la póliza contratada a fin de velar por sus intereses.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
telemáticos, burofax, correspondencia, presencialmente, entre otros), en función del presupuesto y/o documentación aportada por el mismo.				
1.6: Aplicar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, de forma rigurosa y siguiendo la normativa aplicable de protección de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2: Realizar la gestión administrativa de los expedientes de siniestros, registrando, actualizando y custodiando los documentos, manejando aplicaciones informáticas, a fin de facilitar su control y seguimiento.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Registrar los datos facilitados por la clientela o por la entidad aseguradora, asegurando una descripción amplia y pormenorizada de los hechos, para la apertura del expediente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Corregir la falta de datos o errores detectados en las informaciones recibidas en la declaración de siniestro, con rapidez, a través de los datos obtenidos de los archivos del mediador o solicitándolos al declarante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Comunicar la apertura del siniestro a la entidad aseguradora, indicando las circunstancias del siniestro y los daños producidos, trasladando la comunicación al organismo de compensación de seguros (Consortio de Compensación de Seguros), cuando concurren las circunstancias estipuladas en la reglamentación del seguro (contrario sin seguro, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Consultar la siniestralidad de las pólizas de cartera a las entidades aseguradoras, de forma regular por los canales estipulados por cada aseguradora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Organizar los expedientes de siniestros, físicos y/o telemáticos, asignando el código de referencia facilitado por la entidad aseguradora, agrupándolos numérica, alfabética, cronológicamente, de acuerdo con los procedimientos de la aseguradora, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>2: Realizar la gestión administrativa de los expedientes de siniestros, registrando, actualizando y custodiando los documentos, manejando aplicaciones informáticas, a fin de facilitar su control y seguimiento.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.7: Expurgar los expedientes, aplicando la normativa aplicable de gestión documental, supervisando el contenido de los elementos a eliminar, siguiendo el protocolo y plazos prescritos por la organización y las aseguradoras, cumpliendo los criterios de respeto al medioambiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8: Ejecutar las copias de seguridad de los archivos informáticos, según su soporte, aplicando los procedimientos especificados por las aplicaciones informáticas y/o prescritos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>3: Atender a la clientela en la tramitación y liquidación del siniestro, asesorando sobre la adecuación de la indemnización propuesta por la entidad aseguradora y/o reaseguradora y las coberturas contratadas en la póliza, a fin de defender los intereses y derechos de su clientela.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Solicitar los documentos justificativos y trámites para la subsanación del daño o siniestro (facturas de los asegurados, documentación en pólizas de seguros personales, entre otros), a la clientela, a través de los canales de comunicación (telefónicos, telemáticos, burofax, correspondencia, presencialmente, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Atender las peticiones de información y consultas de la clientela en el proceso de tramitación del siniestro, aplicando el protocolo de actuación y los criterios calidad del servicio de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Comunicar los procedimientos de tramitación (robo, incendio, siniestros inocentes o culpables en pólizas a terceros, entre otros) a la clientela, informándole de los plazos, documentación y requisitos formales en cada tipo de procedimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Solicitar la peritación de los daños y la situación del expediente en la tramitación a la entidad aseguradora, de forma regular, asistiendo proactivamente a la clientela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>3: Atender a la clientela en la tramitación y liquidación del siniestro, asesorando sobre la adecuación de la indemnización propuesta por la entidad aseguradora y/o reaseguradora y las coberturas contratadas en la póliza, a fin de defender los intereses y derechos de su clientela.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.5: Comunicar a la clientela la autorización para reparar los daños sufridos, una vez autorizado el siniestro, y el derecho de sustitución de la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado, cumpliendo los plazos prescritos en el contrato de póliza de seguro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Calcular la liquidación del siniestro, en función de los importes de los documentos justificativos aportados por la clientela, contrastando la el pago de los mismos con el importe del finiquito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7: Comunicar el derecho de contratar los servicios de un experto o perito, en caso de disconformidad con la indemnización o peritación de daños, a la clientela, informándole de las obligaciones y garantías que reporta, facilitando un listado de profesionales, transmitiéndole la información sobre el derecho a reclamar indemnización por mora y los supuestos en los que la entidad aseguradora no realiza el pago en base a una causa no justificada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.8: Facilitar la información prescrita por la entidad aseguradora en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador, a la clientela, informándole del derecho de reclamación ante el defensor del asegurado y asesorándole sobre el procedimiento de reclamación judicial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>4: Gestionar el seguimiento del pago de indemnizaciones de siniestros intermediados, aplicando las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras, para facilitar la liquidación y cierre del siniestro.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Remitir la información y documentación facturas, informe médico, otros, relacionadas con el reembolso de gastos a la entidad aseguradora, autorizando a los profesionales o instituciones afectadas a que faciliten la información complementaria que se requiera para su valoración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Calcular el finiquito del siniestro o la indemnización, manejando las aplicaciones informáticas de gestión, una vez atendido y/o reparado el siniestro, enviándole copia a la clientela para su aceptación, a través de los canales de comunicación (telefónicos, telemáticos, burofax, correspondencia, presencialmente, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>4: Gestionar el seguimiento del pago de indemnizaciones de siniestros intermediados, aplicando las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras, para facilitar la liquidación y cierre del siniestro.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.3: Entregar las indemnizaciones totales o parciales, previa aceptación por la entidad aseguradora, a la clientela, ejecutando las transferencias bancarias u otros medios de pago, aplicando los plazos prescritos por la normativa aplicable o acordado con la clientela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Confirmar los pagos realizados a la clientela, a través de medios fehacientes (justificantes de transferencia, copia de cheques, entre otros), cotejando los importes con los datos de las indemnizaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Ejecutar el cierre del siniestro, mediante un apunte en la base de datos, emitiendo el finiquito y/o recibo de la transferencia bancaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>5: Analizar la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada, manejando herramientas de estadística descriptiva, para mejorar la asistencia a la clientela y la adecuación de las coberturas a los riesgos.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Registrar los motivos de siniestralidad de cada póliza, su magnitud y las incidencias que se producen en la gestión, en el momento de su conocimiento, manejando aplicaciones de base de datos, para su tratamiento estadístico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Conformar 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Analizar los datos estadísticos de la siniestralidad de la clientela (índices sobre pólizas, siniestros, importe de primas, indemnizaciones, gastos de gestión interna, externa, entre otras), comparando los índices obtenidos con los parámetros prescritos por la organización y/o las entidades aseguradoras y los datos de periodos anteriores, manejando herramientas ofimáticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Elaborar los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos, de forma periódica, identificando las posibles mejoras en sus propios procedimientos de gestión de los siniestros y coberturas, para su adaptación a las necesidades detectadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro