



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MEDIACIÓN DE SEGUROS Y
REASEGUROS PRIVADOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES**

Código: ADG545_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1798_3: Asistir a los clientes e intermediar con las
entidades aseguradoras en la tramitación 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 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1798_3: Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación 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: 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.

APP1: Asistir en la gestión de la declaración del siniestro informando de los trámites y plazos en todo momento al cliente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Informar sobre los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación pertinente en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento al cliente a través de los canales de comunicación disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Informar sobre los requisitos de cumplimentación y de los documentos necesarios de los partes de comunicación de siniestros al cliente- en función del tipo de siniestro y a través de los canales de comunicación disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Informar sobre la elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia al cliente a través de los canales de comunicación disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Informar sobre el tiempo y forma previstos por la aseguradora para proceder a las actuaciones investigadoras y/o liquidadoras pertinentes al cliente a través de los canales de comunicación disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Informar sobre los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza y sobre su correspondiente valor al cliente a través de los canales de comunicación disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Informar sobre el límite de la cobertura de la póliza y el derecho a recibir indemnización por parte del Consorcio de Compensación de Seguros al cliente a través de los medios disponibles, en función del presupuesto y/o documentación aportada por el mismo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Efectuar la gestión administrativa de los expedientes de siniestros, comunicando la apertura a la entidad aseguradora.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Registrar los datos facilitados por el cliente o por la entidad aseguradora para una correcta apertura del expediente a través de los medios convencionales o informáticos disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: 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 y a través de las herramientas disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Corregir la falta de datos relevantes o errores detectados en las informaciones recibidas en la declaración de siniestro 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"/>
APS2.4: Comunicar la apertura del siniestro a la entidad aseguradora indicando las circunstancias del siniestro y los daños producidos a través de los medios adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Consultar la siniestralidad de las pólizas de cartera a las entidades aseguradoras periódicamente por los canales disponibles en cada caso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Remitir la comunicación del siniestro al Consorcio de Compensación de Seguros en los plazos legalmente establecidos por los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Organizar los expedientes de siniestros físicos y/o telemáticos asignando el código de referencia facilitado por la entidad aseguradora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Archivar los expedientes de siniestros físicos y/o telemáticos agrupándolos numérica, alfabética o cronológicamente, de acuerdo con los procedimientos, 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"/>
APS2.9: Eliminar la totalidad o parte del expediente teniendo en cuenta la normativa vigente, supervisando el contenido de los elementos a eliminar y siguiendo el protocolo establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Efectuar la gestión administrativa de los expedientes de siniestros, comunicando la apertura a la entidad aseguradora.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.10: Efectuar las copias de seguridad de los archivos informáticos en sus distintos soportes siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Asistir en la tramitación y liquidación del siniestro al cliente, informándole de los derechos que posee y los procedimientos a seguir.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Solicitar los documentos justificativos y trámites necesarios para la subsanación del daño o siniestro al cliente a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Atender las peticiones de información y consultas de clientes en el proceso de tramitación del siniestro a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Solicitar la peritación de los daños y la situación del expediente en la tramitación a la entidad aseguradora a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Solicitar la autorización para reparar los daños sufridos y el derecho a sustituir la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado al cliente una vez autorizado el siniestro en el tiempo y forma establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Calcular la liquidación del siniestro en función de los importes de los documentos justificativos aportados por el cliente, mediante técnicas adecuadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Verificar la liquidación del siniestro contrastando la realización del pago de los mismos con el importe del finiquito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Informar del derecho de contratar los servicios de un experto o perito, en caso de disconformidad con la indemnización o peritación de daños y de las obligaciones y garantías que reporta al cliente a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Informar del derecho a reclamar indemnización por mora y de los supuestos en los que la entidad aseguradora no realiza el pago en base a una causa no justificada al cliente a través de los medios disponibles, facilitando, en su caso, un listado de profesionales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Asistir en la tramitación y liquidación del siniestro al cliente, informándole de los derechos que posee y los procedimientos a seguir.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.9: Informar de los distintos procedimientos de tramitación, plazos, documentación y requisitos formales en cada caso al cliente a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.10: Informar en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador del derecho de reclamación ante el defensor del asegurado al cliente a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.11: Asesorar sobre el procedimiento de reclamación judicial al cliente a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: Gestionar el pago de indemnizaciones de siniestros, liquidando y cerrando el siniestro.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Remitir la información y documentación necesaria para su valoración a la entidad aseguradora a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Facilitar la información complementaria necesaria a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Reclamar los recobros a la/s compañía/s contraria/s cuando no hay responsabilidad del cliente en los siniestros a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Calcular el finiquito del siniestro o la indemnización a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Enviar la copia del finiquito del siniestro o de la indemnización para su aceptación al cliente a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Entregar las indemnizaciones totales o parciales previa aceptación por la entidad aseguradora a los clientes a través de talones, transferencias bancarias u otros medios de pago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Gestionar el pago de indemnizaciones de siniestros, liquidando y cerrando el siniestro.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.7: Efectuar el pago del importe mínimo que estime la entidad por los medios de cobro acordados con el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.8: Confirmar los pagos realizados a los clientes comprobando los importes con los datos de las indemnizaciones a través de medios fehacientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.9: Cerrar el siniestro posteriormente a la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria mediante un apunte en la base de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP5: Analizar los datos estadísticos de la siniestralidad de los clientes de seguros y reaseguros intermediados, efectuando los cálculos estadísticos necesarios.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Registrar los motivos de siniestralidad, la magnitud y las incidencias de cada póliza en la en la gestión en una base de datos, para su tratamiento estadístico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Efectuar 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"/>
APS5.3: Estudiar los datos estadísticos de la siniestralidad de los clientes comparando los índices obtenidos con los parámetros establecidos y los datos de periodos anteriores a través de las herramientas ofimáticas disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Elaborar los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos para su adaptación a las nuevas necesidades observadas identificando las posibles mejoras en sus propios procedimientos de gestión de los siniestros y coberturas a través de las herramientas informáticas disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>