



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MEDIACIÓN DE SEGUROS_REASEGUROS
PRIVADOS_ACTIVIDADES AUXILIARES**

Código: ADG545_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1799_3: Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos
de mediación de seguros y reaseguros”**

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 “UC1799_3: Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros”.

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: Proporcionar información general a la red de auxiliares externos mediante distintos soportes de comunicación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Transmitir la información corporativa de la organización a la red de auxiliares externos mediante la entrega del material necesario en los soportes disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Informar de las características generales, de los productos y servicios ofertados por la empresa de mediación a los auxiliares externos mediante la entrega del material necesario en los soportes disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Comunicar las técnicas y estrategias de refuerzo dirigidas a la captación de clientela a la red de auxiliares externos mediante la entrega del material necesario en los soportes disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Resolver las dudas planteadas por parte de los auxiliares externos en el ámbito de su actuación a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: Acordar las acciones comerciales de captación de clientes con la red de auxiliares externos, estableciendo previamente los objetivos a alcanzar.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Distribuir los objetivos a alcanzar entre los auxiliares externos en función de su capacidad, proporcionalmente, por zonas, o por consenso con los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Acordar las acciones comerciales de captación de clientes con la red de auxiliares externos, estableciendo previamente los objetivos a alcanzar.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.2: Informar sobre los productos, condiciones, comisiones u otras características de la campaña comercial a los miembros de la red de auxiliares externos en los soportes disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Establecer las ampliaciones, modificaciones o eliminación de condiciones en relación con las acciones o medidas de captación de clientela de cada uno de los miembros de la red de auxiliares externos mediante acuerdo con los miembros de la red de auxiliares externos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Fijar los premios y comisiones de cada uno de los miembros de la red de auxiliares externos en función del régimen de pagos previamente establecido, y de acuerdo con la legislación vigente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Pactar las acciones derivadas del cumplimiento o incumplimiento de los objetivos establecidos relativas a comisiones, incentivos y desarrollo profesional con la red de auxiliares externos mediante acuerdo con los miembros de la red de auxiliares externos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Evaluar las acciones y la calidad de los servicios programados por la red de auxiliares externos contrastándolo con los resultados obtenidos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Calcular los principales índices estadísticos de control de resultados de las acciones programadas, utilizando en su caso aplicaciones informáticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Controlar el grado de cumplimiento de las acciones programadas comparando distintos tipos de indicadores de control de resultados con los previstos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Diseñar informes del seguimiento de la actividad de captación de clientela y de la competencia de la red de auxiliares externos recogiendo los datos internos y externos relacionados y utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Calcular los principales indicadores de control de calidad de los servicios prestados periódicamente, utilizando en su caso aplicaciones informáticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: <i>Evaluar las acciones y la calidad de los servicios programados por la red de auxiliares externos contrastándolo con los resultados obtenidos.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.5: Controlar el grado de cumplimiento de los estándares de calidad periódicamente comparando distintos tipos de indicadores de control establecidos con el nivel de calidad de servicio marcado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: <i>Corregir las posibles desviaciones en el seguimiento de las acciones de captación de la clientela de la red de auxiliares externos estableciendo las medidas correctoras necesarias.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Fijar los objetivos en relación con la captación de clientela de acuerdo con el presupuesto establecido, la estimación del potencial de crecimiento, mantenimiento de negocio, venta cruzada u otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Revisar el plan comercial y de calidad de los auxiliares externos puntualmente y en función de los objetivos propuestos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Determinar los factores que influyen en la desviación del volumen captado de clientes por parte de los auxiliares externos a través de los hechos y circunstancias aportados individualmente por los auxiliares externos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Elaborar los informes de la ejecución o desviación del volumen inicial captado de clientes por parte de la red de auxiliares externos y analizando los factores que influyen en la desviación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Fijar las medidas de corrección de las desviaciones mediante acuerdo con la red de auxiliares externos y teniendo en cuenta los parámetros comerciales y de calidad identificados, y de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Establecer el procedimiento de aplicación de las medidas correctoras mediante acuerdo con la red de auxiliares externos y teniendo en cuenta los parámetros comerciales y de calidad identificados, y de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Informar de las medidas correctoras propuestas a la red de auxiliares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: <i>Corregir las posibles desviaciones en el seguimiento de las acciones de captación de la clientela de la red de auxiliares externos estableciendo las medidas correctoras necesarias.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
externos detallando el modo de aplicación de las mismas a través de los canales adecuados.				
APS4.8: Actualizar los incentivos a la red de auxiliares externos de acuerdo con el nivel de calidad de su trabajo, el cumplimiento de los objetivos y la legislación vigente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.9: Analizar la continuidad de los acuerdos de colaboración de los miembros de la red de auxiliares externos en función del cumplimiento de los estándares de calidad y objetivos programados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP5: <i>Resolver situaciones conflictivas de la red de auxiliares externos tomando decisiones que supongan la resolución del conflicto.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Determinar las situaciones de conflicto y sus elementos de la red de auxiliares externos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Analizar las causas de los conflictos con los auxiliares externos así como las discrepancias entre ellos atendiendo a las diferentes posiciones de partida y los puntos de desacuerdo y ponderando las distintas alternativas y sus posibles consecuencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Determinar los factores que influyen en la toma de decisiones para resolver el conflicto entre los auxiliares externos y de éstos con la dirección analizando la dificultad del asunto y las actitudes de las personas que intervienen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Analizar las alternativas en la toma de decisiones para la resolución del conflicto evaluando la posibilidad de consecuencias adversas, su probabilidad, gravedad y los riesgos asociados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Tomar la decisión final en la resolución del conflicto buscando el mayor grado de aceptación posible entre los auxiliares externos y los objetivos de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>