



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y
TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS**

Código: ADG649_3

NIVEL: 3

GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	5
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	6
3. Guía de Evidencia de la UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación	9
4. Guía de Evidencia de la UC0991_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros	31
5. Guía de Evidencia de la UC0992_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros	45
6. Guía de Evidencia de la UC1796_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros	59
7. Guía de Evidencia de la UC2177_3: Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros	77
8. Guía de Evidencia de la UC2178_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros	95
9. Guía de Evidencia de la UC2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros	111
10. Guía de Evidencia de la UC2180_3: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas	127



11. Guía de Evidencia de la UC2181_3: Tramitar los expedientes de siniestros	141
12. Glosario de términos utilizado en Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados	157



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.



En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.

Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.



Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

ADG082_3	Gestión contable y auditoría.
ADG083_3	Gestión administrativa pública.
ADG084_3	Administración de recursos humanos.
ADG157_3	Gestión financiera.
ADG307_2	Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.
ADG308_2	Actividades de gestión administrativa.
ADG311_3	Comercialización y administración de productos y servicios financieros.
ADG543_3	Asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios.
ADG545_3	Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares.
ADG649_3	Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS

Código: ADG649_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que estas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, y que se indican a continuación:

1. Verificar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas y manuales de ayuda proponiendo mejoras para facilitar una eficiente gestión posterior.

- 1.1 Comprobar la correcta puesta en marcha y el cumplimiento con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor del equipamiento informático disponible con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.



- 1.2 Comprobar las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios web.
 - 1.3 Resolver el funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda.
 - 1.4 Informar del funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas a los responsables técnicos internos o externos en su caso a través de los canales y procedimientos establecidos.
 - 1.5 Actualizar aplicaciones informáticas instalando las utilidades no disponibles y el sistema libre de software no licenciado, poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor.
 - 1.6 Detectar los fallos o incidentes del equipamiento informático proponiendo mejoras al superior jerárquico.
- Desarrollar las actividades aplicando la normativa de seguridad, derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica.

2. *Obtener la información requerida en la red (intranet, Internet o archivos de la organización), de acuerdo con las instrucciones recibidas, procedimientos establecidos, y manuales de ayuda, organizándola adecuadamente para el desarrollo de las actividades de la organización.*

- 2.1 Seleccionar fuentes de información en función de la facilidad de acceso, fiabilidad contrastada y necesidades definidas por la organización.
 - 2.2 Trasladar los datos obtenidos mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias.
 - 2.3 Crear documentos intermedios que permitan su posterior utilización, aplicando los sistemas de seguridad establecidos.
 - 2.4 Optimizar los resultados derivados de la búsqueda corrigiendo los errores detectados, asignando o codificando valores por defecto, u otros según las instrucciones recibidas, siguiendo los procedimientos internos establecidos.
- Desarrollar las actividades aplicando la normativa de seguridad y privacidad.

3. *Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesador de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.*

- 3.1 Redactar documentos utilizando las herramientas ofimáticas a partir de la información facilitada de: manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud, guardando en el formato adecuado y utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.
- 3.2 Crear plantillas de texto para los documentos de uso frecuente con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas guardándolas con el tipo de documento y en el lugar requerido de acuerdo con las instrucciones de clasificación y respetando las normas de estilo e imagen corporativa.
- 3.3 Insertar información en plantillas de documentación con formato predefinido manteniendo su formato y utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas.
- 3.4 Comprobar las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática.
- 3.5 Corregir las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática.



- 3.6 Insertar elementos que permitan una mejor organización de los documentos con corrección donde proceda, citándose las fuentes y respetando los derechos de autor.
 - 3.7 Reutilizar información contenida en documentos según necesidades, supervisando su contenido de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.
 - 3.8 Eliminar información contenida en documentos según necesidades, supervisando su contenido de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.
 - 3.9 Mover documentos de texto supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
 - 3.10 Copiar documentos de texto supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
 - 3.11 Eliminar documentos de texto supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
 - 3.12 Comparar el documento impreso con el documento final editado comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de página y otros aspectos que le resten legibilidad, potenciando la calidad y mejora de los resultados.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa, utilizando manuales de ayuda y asistentes de la aplicación ofimática y aplicando la normativa de derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica.

4. Manejar hojas de cálculo para obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrece la aplicación informática, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

- 4.1 Crear hojas de cálculo a través de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede.
- 4.2 Guardar hojas de cálculo en el lugar requerido de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.
- 4.3 Actualizar hojas de cálculo a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo en función de su nueva finalidad y cuando sea necesaria su reutilización.
- 4.4 Utilizar fórmulas y funciones en las hojas de cálculo de uso frecuente con precisión, anidándolas, si procede y comprobando los resultados obtenidos.
- 4.5 Proteger celdas, hojas y libros aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados y determinando la seguridad, la confidencialidad y la protección precisa.
- 4.6 Elaborar gráficos con el asistente de forma exacta, rápida y clara, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.
- 4.7 Establecer configuración de páginas y área de impresión a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.
- 4.8 Mover documentos de hoja de cálculo supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
- 4.9 Copiar documentos de hoja de cálculo supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
- 4.10 Eliminar documentos de hoja de cálculo supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.



- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa, utilizando manuales de ayuda y utilidades y asistentes de la aplicación ofimática y aplicando la normativa de seguridad, derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica.

5. Confeccionar presentaciones de documentación e información, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y adaptando el proceso a las normas en materia de confidencialidad y seguridad a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

- 5.1 Elaborar presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas y como apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, utilizando utilidades y asistentes y respetando las normas de estilo de la organización.
 - 5.2 Mover presentaciones gráficas utilizando cualquier soporte y con rapidez, supervisando su contenido, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
 - 5.3 Copiar presentaciones gráficas utilizando cualquier soporte y con rapidez, supervisando su contenido, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
 - 5.4 Eliminar presentaciones gráficas utilizando cualquier soporte y con rapidez, supervisando su contenido, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
 - 5.5 Insertar objetos en presentaciones gráficas utilizando los asistentes disponibles teniendo en cuenta el objetivo y/o tipo de la presentación.
 - 5.6 Animar objetos insertados a través de los asistentes disponibles en la aplicación, cuando sea preciso, con eficacia y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.
 - 5.7 Subir presentaciones a internet o intranet presentando la información de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la web.
 - 5.8 Comprobar la información o documentación objeto de la presentación verificando la inexistencia de errores o inexactitudes.
 - 5.9 Guardar la información o documentación objeto de la presentación asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización.
 - 5.10 Proporcionar la información o documentación objeto de la presentación a personas o entidades a quienes se destina comprobando la información o documentación, respetando los plazos previstos y en la forma establecida y utilizando los medios de comunicación disponibles.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa, utilizando manuales de ayuda y utilidades y asistentes de la aplicación ofimática.



6. Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

- 6.1 Insertar datos de tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos en el documento correspondiente correctamente, con el formato, orden y distribución más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento y filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.
 - 6.2 Combinar datos de las tablas o bases de datos en la elaboración de documentos en el orden establecido, utilizando las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.
 - 6.3 Insertar en el documento tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros en los documentos eligiendo el idóneo y asegurando su integridad.
 - 6.4 Insertar objetos de hoja de cálculo en un documento cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.
 - 6.5 Enviar diapositivas y/o presentaciones a los documentos de trabajo para facilitar su seguimiento a través de las utilidades disponibles de la aplicación.
 - 6.6 Insertar objetos en el correo a través de las utilidades disponibles atendiendo a la imagen corporativa.
 - 6.7 Combinar datos del mismo u otro formato en plantillas a través de los asistentes de la aplicación.
 - 6.8 Generar documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.
 - 6.9 Optimizar la calidad de objetos insertados utilizando las herramientas adecuadas.
- Desarrollar las actividades según el procedimiento interno de la empresa, utilizando manuales de ayuda y utilidades y asistentes de la aplicación ofimática y aplicando la normativa de seguridad, derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica.

7. Manejar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

- 7.1 Comprobar la dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas a fin de evitar correos no deseados identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles.
- 7.2 Verificar los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir comparándolos con los facilitados por el superior, los obtenidos de las bases de datos, la libreta de direcciones u otros, y detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.
- 7.3 Organizar la correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos clasificándola según los criterios fijados, generando las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.
- 7.4 Actualizar los contactos de la libreta de direcciones informática o electrónica en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.
- 7.5 Reenviar correspondencia y/o documentación anexa sí procede, con rapidez y exactitud, haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.



- 7.6 Informar de los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas al soporte técnico en su caso con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, a través de los canales y procedimientos establecidos.
- 7.7 Mover correos electrónicos supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
- 7.8 Copiar correos electrónicos supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
- 7.9 Eliminar correos electrónicos supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Verificación del funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible.

- Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información.
 - Componentes de un equipamiento informático: Hardware, software, periféricos y consumibles.
 - Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.
 - Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.
 - Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.
 - Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.
 - Importación de información.
 - Compresión y descompresión de archivos.
 - Derechos de autor.

2. Obtención de la información requerida en la red –intranet, Internet o archivos de la organización-.

- Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información.
 - Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.
 - Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.
 - Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.
 - Importación de información.
- Normas de presentación de documentos.
 - Tipos de documentos: Formatos y utilidad.
 - Aplicación de técnicas de presentación de documentación.



- Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra u otros.
- Aplicación del color en los documentos.
- Procedimientos de protección de datos.
- Copias de seguridad.
- Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.

3. Preparación de los documentos de uso frecuente en la actividad considerada.

- Normas de presentación de documentos.
 - Tipos de documentos: Formatos y utilidad.
 - Aplicación de técnicas de presentación de documentación.
 - Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra u otros.
 - Aplicación del color en los documentos.
 - Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.
- Utilización de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.
 - Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.
 - Utilización de asistentes en la instalación de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.
 - Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.
 - Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.
 - Edición de textos, tablas y columnas.
 - Configuración de documentos para su impresión.
 - Otras utilidades: Corrección de documentos, combinación de correspondencia u otras.
 - Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, combinación de documentos entre sí y con bases de datos u otros.
 - Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente u otras. Impresión de textos.
 - Interrelaciones con otras aplicaciones.

4. Manejo de hojas de cálculo en la actividad considerada.

- Operaciones con hojas de cálculo.
 - Estructura, funciones y asistentes de una hoja de cálculo.
 - Utilización de asistentes y utilidades en la instalación de hojas de cálculo.
 - Gestión de archivos y seguridad de hojas de cálculo.
 - Formatos en hojas de cálculo.
 - Inserción de funciones y fórmulas.
 - Edición de hojas de cálculo.
 - Creación y explotación de gráficos, estándares y dinámicos.
 - Impresión de hojas de cálculo.
 - Interrelaciones con otras aplicaciones.

5. Confección de presentaciones de documentación e información en la actividad considerada.

- Normas de presentación de documentos.



- Tipos de documentos: Formatos y utilidad.
- Aplicación de técnicas de presentación de documentación.
- Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, u otros.
- Aplicación del color en los documentos.
- Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.
- Utilización de aplicaciones de presentación gráfica.
 - Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica.
 - Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica.
 - Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica.
 - Procedimientos de presentación.
 - Utilidades de la aplicación.
 - Interrelaciones con otras aplicaciones.

6. Integración de datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de la actividad considerada.

- Presentación y extracción de información en bases de datos.
 - Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.
 - Introducción, modificación y eliminación de datos.
 - Filtrado de datos utilizando el asistente.
 - Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia u otras.
- Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
 - Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

7. Utilización de programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas en la actividad considerada.

- Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
 - Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.
 - Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica y sus utilidades.
 - Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.
 - Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.
 - Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.
 - Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Manual de procedimiento interno de la empresa.
- Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información.
 - Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.
 - Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.
 - Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.
 - Importación de información.
- Normas de presentación de documentos.



- Tipos de documentos: Formatos y utilidad.
- Aplicación de técnicas de presentación de documentación.
- Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, otros.
- Aplicación del color en los documentos.
- Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.
- Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
 - Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Integrarse y adaptarse al estilo organizativo de la empresa.
- 1.2 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.3 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
- 1.4 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.7 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
- 2.4 Tener capacidad de expresión oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Tener confianza en sí mismo.
- 3.4 Tener capacidad para no manifestar sus emociones en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
- 3.5 Tener convicción en sus propios puntos de vista ante terceros.
- 3.6 Orientar su actividad al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.



- 3.7 Emplear el tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.8 Demostrar pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.9 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.10 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 3.11 Tener un razonamiento crítico: capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando estas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación según la normativa de seguridad, derechos de autor, protección de datos y confidencialidad electrónica vigente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Organizar el puesto de trabajo en función de la actividad a desarrollar.
2. Obtener información a través de las distintas redes de comunicación internas o externas.
3. Preparar los documentos de uso frecuente utilizando procesadores de textos y autoedición.



4. Confeccionar hojas de cálculo de uso frecuente.
5. Confeccionar presentaciones de documentación e información utilizando aplicaciones específicas.
6. Elaborar informes y presentaciones que contengan datos, tablas, gráficos y otros objetos procedentes de distintos documentos de trabajo.
7. Gestionar programas de correo electrónico en equipos informáticos, agendas electrónicas u otros dispositivos.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos ofimáticos (terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, archivadores convencionales y soportes informáticos, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil u otros).
- Se dispondrá de equipos informáticos conectados a internet y a una intranet como fuente de información.
- Se dispondrá de un sistema operativo y aplicaciones ofimáticas de procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones gráficas, un sistema gestor de base de datos (SGBD), correo electrónico de uso generalizado y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Los asistentes de las diferentes aplicaciones ofimáticas estarán activados y listos para su uso.
- Se conocerán y respetarán los criterios de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, así como las normas de higiene postural y ergonomía y las normas de seguridad y confidencialidad.
- Se proporcionará una base de datos con información suficiente con la que se pueda acometer la situación profesional de evaluación.
- Se garantizará la fiabilidad y calidad del proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por

tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Organización del puesto de trabajo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación del funcionamiento y puesta en marcha de los equipos informáticos y de reproducción.- Verificación del estado y funcionamiento del mobiliario de archivo de oficina, elementos y contenedores de la documentación.- Adaptación de la iluminación, asiento, pantalla de visualización u otros elementos del puesto de trabajo. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Obtención de información a través de las distintas redes de comunicación internas o externas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de fuentes de información en función de la facilidad de acceso, fiabilidad y objetivos propuestos.- Utilización de aplicaciones ofimáticas apropiadas.- Creación de documentos intermedios que permitan su posterior utilización.- Limpieza y homogeneización de los resultados obtenidos (eliminación de registros duplicados, codificación de valores u otros).- Archivo y/o registro de la información.- Aplicación de los sistemas de seguridad establecidos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Preparación de los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesador de textos y/o de autoedición.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Creación de plantillas de texto de uso frecuente según instrucciones y guardadas con su extensión y en el lugar requerido.- Inserción de información en plantillas manteniendo el formato.- Comparación del documento impreso con documento final comprobando que sea de calidad.- Realización de acciones de copiar, mover y eliminar documentos de forma precisa.- Redacción de documentos con el formato adecuado y con destreza.- Comprobación y corrección de los datos introducidos con las utilidades de la aplicación.- Reutilización de información contenida en los documentos según necesidades.- Eliminación de información contenida en los documentos



	<p>según necesidades.</p> <ul style="list-style-type: none">- Entrega de la información requerida en los plazos y forma establecidos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<p><i>Confección de hojas de cálculo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Creación de hojas de cálculo con el formato adecuado y destreza.- Utilización de fórmulas y funciones de uso frecuente, anidando si procede, y comprobando el resultado.- Configuración de página y área de impresión.- Actualización o modificación de hojas de cálculo.- Protección de celdas, hojas y libros.- Elaboración de gráficos con el asistente con precisión y adecuados a la información a representar.- Guardado de las hojas de cálculo en el lugar requerido.- Realización de acciones de copiar, mover y eliminar hojas de cálculo de forma precisa. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>
<p><i>Confección de presentaciones de documentación e información utilizando aplicaciones informáticas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de presentaciones gráficas con el formato adecuado y destreza.- Inserción de objetos en la presentación.- Animación de objetos en la presentación.- Comprobación de la información contenida en la presentación.- Guardado de las presentaciones en el lugar requerido.- Subida de presentaciones a internet o intranet.- Realización de acciones de copiar, mover y eliminar presentaciones de forma precisa. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala C.</i></p>
<p><i>Elaboración de informes y presentaciones.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Creación de documentos de calidad según instrucciones recibidas.- Combinación de correspondencia de tablas o bases de datos al procesador de texto o plantillas existentes.- Inserción de tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos u otros en el documento.- Envío de presentaciones gráficas a documentos.- Inserción de objetos en el correo electrónico. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala D.</i></p>
<p><i>Gestión programas de correo electrónico en equipos informáticos, agendas electrónicas u otros dispositivos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de los datos identificativos (destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros).- Organización de la correspondencia recibida.- Envío y reenvío de correspondencia y documentación

	<p>anexa con rapidez y exactitud.</p> <ul style="list-style-type: none">- Actualización de la libreta de direcciones.- Realización de acciones de copiar, mover y eliminar correos electrónicos de forma precisa. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
--	--

Escala A

5	<p><i>Crea y rellena plantillas de texto manteniendo el formato y almacena con su extensión en el lugar requerido. Elabora documentos con el formato adecuado y con destreza, comprueba y corrige los datos con las utilidades de la aplicación y reutiliza o elimina información según necesidades. Copia, mueve o elimina documentos con precisión. Entrega la información en plazo y forma.</i></p>
4	<p><i>Crea y rellena plantillas de texto manteniendo el formato con alguna dificultad y almacena con su extensión en el lugar requerido. Elabora documentos con el formato adecuado, comprueba y corrige los datos con las utilidades de la aplicación y reutiliza o elimina información según necesidades. Copia, mueve o elimina documentos con precisión. Entrega la información en plazo y forma.</i></p>
3	<p><i>Crea y rellena plantillas de texto manteniendo el formato con alguna dificultad y no almacena con su extensión, pero sí en el lugar requerido. Elabora documentos con el formato adecuado, comprueba y corrige los datos con las utilidades de la aplicación y reutiliza o elimina información según necesidades. Copia, mueve o elimina documentos. Entrega la información en plazo y forma con dificultad.</i></p>
2	<p><i>Rellena plantillas de texto manteniendo el formato con alguna dificultad. Elabora documentos con el formato adecuado con alguna dificultad, comprueba y corrige los datos con las utilidades de la aplicación y reutiliza o elimina información según necesidades. Copia, mueve o elimina documentos con dificultad. No entrega la información en plazo y forma.</i></p>
1	<p><i>Rellena plantillas de texto sin mantener el formato. Elabora documentos dificultad, no comprueba y corrige los datos con las utilidades de la aplicación y reutiliza o elimina información con dificultad. Copia, mueve o elimina documentos con dificultad. No entrega la información en plazo y forma.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>Crea hojas de cálculo con el formato adecuado y destreza. Utiliza fórmulas y funciones con precisión y anida si procede comprobando el resultado. Configura la página y área de impresión. Actualiza o modifica según necesidades. Protege celdas, hojas y libros. Elabora gráficos con el asistente con precisión y adecuados a la información representada. Guarda en el lugar requerido. Copia, mueve y elimina hojas de cálculo con precisión.</i>
4	<i>Crea hojas de cálculo con el formato adecuado y destreza. Utiliza fórmulas y funciones con alguna dificultad y anida si procede comprobando el resultado. Configura la página y área de impresión. Actualiza o modifica según necesidades. Protege celdas, hojas y libros. Elabora gráficos con el asistente con precisión y adecuados a la información representada. Guarda en el lugar requerido. Copia, mueve y elimina hojas de cálculo con precisión.</i>
3	<i>Crea hojas de cálculo con el formato adecuado. Utiliza fórmulas y funciones con alguna dificultad y no anida si procede comprobando el resultado. Configura la página y área de impresión. Actualiza o modifica según necesidades. No protege celdas, hojas y libros. Elabora gráficos con el asistente con precisión y adecuados a la información representada con alguna dificultad. Guarda en el lugar requerido. Copia, mueve y elimina hojas de cálculo con precisión.</i>
2	<i>Crea hojas de cálculo con dificultad con el formato adecuado. Utiliza fórmulas y funciones con dificultad y no anida si procede comprobando el resultado. Configura la página y área de impresión con dificultad. Actualiza o modifica con dificultades. No protege celdas, hojas y libros. Elabora gráficos con el asistente sin precisión y adecuados a la información representada con alguna dificultad. Guarda en el lugar requerido. Copia, mueve y elimina hojas de cálculo con precisión.</i>
1	<i>Crea hojas de cálculo con dificultad con el formato adecuado. Utiliza fórmulas y funciones básicas con dificultad y no anida si procede ni comprueba el resultado. No configura la página y área de impresión. No actualiza o modifica. No protege celdas, hojas y libros. Elabora gráficos con el asistente sin precisión y poco adecuados a la información representada. Guarda en el lugar requerido. Copia, mueve y elimina hojas de cálculo con problemas.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala C

4	<i>Elabora presentaciones gráficas con el formato adecuado y destreza, inserta objetos y los anima. Comprueba la información contenida en la presentación. Guarda en el lugar requerido. Sube presentaciones a internet o intranet. Copia, mueve o elimina presentaciones de forma precisa.</i>
3	<i>Elabora presentaciones gráficas con el formato adecuado, inserta objetos y los anima con dificultad. Comprueba la información contenida en la presentación. Guarda en el lugar requerido. Sube presentaciones a intranet. Copia, mueve o elimina presentaciones de forma precisa.</i>
2	<i>Elabora presentaciones gráficas con el formato adecuado pero con dificultad, inserta objetos y no los anima. Comprueba la información contenida en la presentación. Guarda en el lugar requerido. No sube presentaciones a internet ni intranet. Copia, mueve o elimina presentaciones con algún problema.</i>
1	<i>Elabora presentaciones gráficas con el formato adecuado con dificultad, inserta objetos con problemas y no los anima. No comprueba la información contenida en la presentación. Guarda en el lugar requerido con dificultad. No sube presentaciones a internet ni intranet. Copia, mueve o elimina presentaciones con dificultad.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala D

4	<i>Crea documentos de calidad siguiendo instrucciones. Combina correspondencia de tablas y bases de datos con precisión. Inserta tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos u otros con facilidad. Exporta presentaciones gráficas a otros documentos. Inserta objetos en el correo electrónico.</i>
3	<i>Crea documentos de calidad siguiendo instrucciones. Combina correspondencia de tablas y bases de datos. Inserta tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos u otros. Exporta presentaciones gráficas a otros documentos. Inserta objetos en el correo electrónico.</i>
2	<i>Crea documentos de calidad siguiendo instrucciones con dificultad. No combina correspondencia de tablas y bases de datos. Inserta tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos u otros con dificultad. No exporta presentaciones gráficas a otros documentos. Inserta objetos en el correo electrónico con dificultad.</i>
1	<i>Crea documentos de poca calidad siguiendo instrucciones. No combina correspondencia de tablas y bases de datos. Inserta tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos u otros con dificultad. No exporta presentaciones gráficas a otros documentos. No inserta objetos en el correo electrónico.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

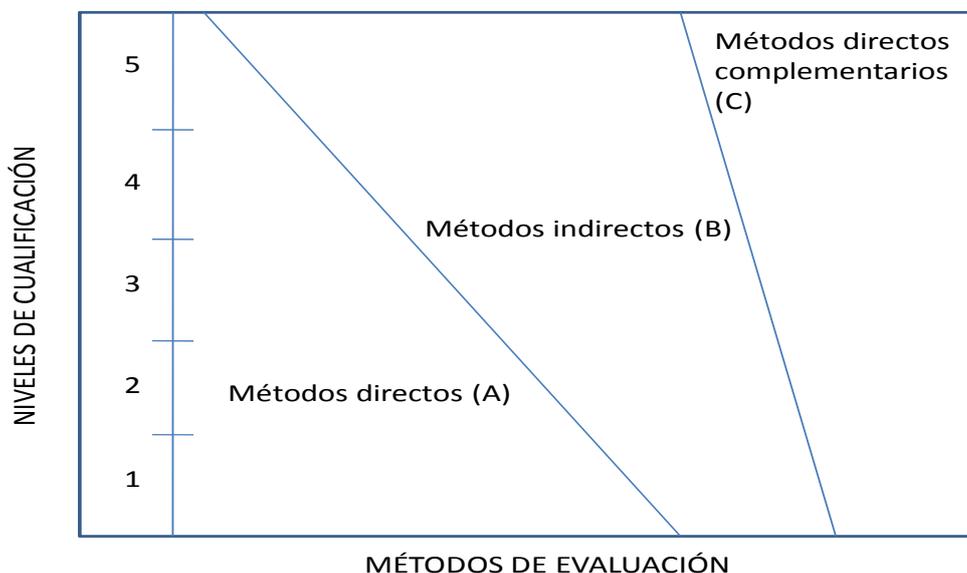
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan

evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.



La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de



evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0991_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros”

Transversal en las siguientes cualificaciones

ADG311_3 Comercialización y Administración de Productos y Servicios Financieros.

ADG545_3 Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares.

ADG649_3 Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS

Código: ADG649_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0991_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Atender al cliente de servicios financieros recabando la máxima información posible.

- 1.1 Recabar información del interlocutor empleando las herramientas de comunicación on line/off line disponibles.
- 1.2 Ordenar los hechos cronológicamente contrastando la cronología con el cliente.
- 1.3 Determinar las partes intervinientes, recabando sus datos e identificándolos obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.
- 1.4 Determinar las lagunas existentes, los criterios y elementos subjetivos del mismo introducidos por el cliente o usuario y los objetivos del cliente durante el relato.
- 1.5 Recabar la información para el cliente a través de los canales correspondientes.

2. Asesorar al cliente financiero sobre sus derechos e intereses, informando de los cauces legales en la presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas.

- 2.1 Adoptar las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones aplazándolas o instando a su formalización.
- 2.2 Informar la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones al cliente empleando las herramientas de comunicación on line/off line.
- 2.3 Informar sobre el proceso de admisión a los clientes a través de los medios adecuados.
- 2.4 Informar sobre los supuestos más habituales de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones a los clientes empleando las herramientas de comunicación on line/off line.
- 2.5 Informar sobre la garantía de que dispone el cliente para desistir de sus quejas y reclamaciones a través de los canales correspondientes.
- 2.6 Orientar al cliente sobre los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar en la presentación de consultas a través de los medios adecuados.

3. Tramitar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente, remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente.

- 3.1 Registrar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones junto con la documentación que acompañen y cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente a través de herramientas convencionales o informáticas.
- 3.2 Remitir las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, al servicio de atención al cliente o unidad competente para continuar su tramitación mediante los canales correspondientes.
- 3.3 Comprobar que las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos, y siguiendo la normativa interna y legal correspondiente verificando la fecha, forma y sujeción a la ley de las mismas.
- 3.4 Comunicar cuál es la instancia competente para conocer su queja o reclamación al cliente por escrito, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.
- 3.5 Atender los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente o unidad competente para la resolución de la queja o reclamación en los plazos y forma establecidos en la normativa vigente mediante los canales correspondientes.



4. Efectuar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas y reclamaciones, evaluando el grado de satisfacción del cliente por el servicio prestado.

- 4.1 Obtener información de la fase en que se encuentra la reclamación, consulta o queja a través de los canales correspondientes.
- 4.2 Verificar que la recepción y envío de las respuestas llegan en forma y plazo establecidos comprobando su admisión y remisión.
- 4.3 Organizar la información del seguimiento para facilitar el análisis posterior de los datos aplicando técnicas de archivo y estadísticas.
- 4.4 Evaluar el grado de satisfacción de los clientes periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad.
- 4.5 Elaborar un Informe periódico con las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia a través de aplicaciones informáticas.
- 4.6 Clasificar las resoluciones adoptadas utilizando criterios generales.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0991_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención al cliente de servicios financieros.

- Información del cliente.
 - Obtención.
 - Ordenación cronológica.
 - Identificación de las partes intervinientes.
 - Contexto de la situación descrita: lagunas, criterios y elementos subjetivos, objetivos del cliente.
 - Información recabada: servicio de atención al cliente, superior, departamento correspondiente u otros.

2. Asesoramiento al cliente financiero sobre su derechos en la presentación de quejas y reclamaciones.

- Quejas, reclamaciones y consultas.
 - Presentación: Objeto, forma, anexos, requisitos y plazos.
 - Proceso de admisión: documentación, trámites, resolución, posibles efectos y órganos competentes.
 - Inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad.
 - Garantías de desistimiento.

3. Procedimiento de registro y tramitación de las sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones.

- Registro y técnicas básicas de archivo. Físico o informático.
- Soporte de la documentación: papel, informático, electrónico o telemático.



- Comprobación de la tramitación en tiempo y forma.
- El servicio de atención al cliente: remisión de información, y requerimientos.

4. Seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas y reclamaciones.

- Control: recepción, fase, envío de respuestas u otras.
- Criterios clasificación de las resoluciones: favorables o desfavorables.
- Elaboración de informes: recomendaciones o sugerencias.
- Evaluación de la satisfacción de los clientes. Procedimientos de evaluación: encuestas, entrevistas en profundidad u otros.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Técnicas de atención a clientes.
- Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, bases de datos u otros.
- Manuales y procedimientos internos establecidos por la entidad.
- Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios de servicios financieros.
- Normativa de los servicios y productos financieros y aseguradores.
- Legislación vigente específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos, confidencialidad y firma electrónica.
- Los canales de comunicación: convencionales o telemáticos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
- 1.5 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.

2. En relación con los clientes deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.3 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
- 2.4 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.5 Saber escuchar.



- 2.6 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
 - 2.7 Ser persuasivo.
3. En relación con otros aspectos de la profesionalidad deberá:
- 3.1 Iniciativa y autonomía.
 - 3.2 Capacidad metodológica.
 - 3.3 Capacidad de síntesis.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0991_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, a partir de unas instrucciones dadas, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medio ambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender al cliente de servicios financieros.
2. Asesorar al cliente de servicios financieros sobre sus derechos e intereses.

3. Tramitar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente de servicios financieros.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos informáticos, periféricos (Impresora), navegadores, correo electrónico, hojas de cálculo, procesadores de texto, formularios y documentación diversa, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Atención al cliente financiero.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de información sobre el interlocutor.- Obtención de información del objeto de la comunicación.- Obtención de la información necesaria para el cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Asesoramiento al cliente sobre sus derechos e intereses.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información sobre el proceso de admisión a los clientes: documentación, trámites, resolución, efectos y órganos competentes.- Información completa sobre los supuestos más habituales de inadmisión a trámite.- Información sobre la garantía que dispone el cliente para desistirse de sus quejas y reclamaciones.

	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i>
<i>Tramitación de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones en distintas herramientas.- Comprobación de la tramitación según normativa legal.- Remisión al servicio de atención al cliente o unidad competente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>

Escala A

5	<i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo información detallada de la sugerencia, consulta, queja o reclamación -determinando las partes intervinientes, recabando sus datos, ordenando los hechos cronológicamente, lagunas existentes u otras- y recabando la información para el cliente a través de los canales correspondientes -manuales, intranet u otras--.</i>
4	<i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación -determinando las partes intervinientes, recabando sus datos, ordenando los hechos cronológicamente, lagunas existentes- y recabando la información para el cliente a través de los canales correspondientes -manuales, intranet u otras--.</i>
3	<i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación -determinando las partes intervinientes, recabando sus datos, ordenando los hechos cronológicamente, lagunas existentes-, sin recabar la información para el cliente a través de los canales correspondientes.</i>
2	<i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo una composición insuficiente del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación y sin recabar la información para el cliente a través de los canales correspondientes.</i>
1	<i>La atención al cliente financiero se efectúa sin identificar al interlocutor y obteniendo una composición insuficiente del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, comprobando que su tramitación respeta todos los requisitos –sujeción a la ley y normativa interna- y remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente mediante los canales correspondientes.</i>
4	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, comprobando que su tramitación respeta los requisitos exigidos por la ley y remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente mediante los canales correspondientes.</i>
3	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, comprobando que su tramitación respeta los requisitos exigidos por la ley.</i>
2	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, sin comprobar que su tramitación cumple los requisitos exigidos por la ley.</i>
1	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa sin registrar documentación fundamental que las acompaña en las herramientas convencionales o informáticas y sin comprobar que su tramitación cumple los requisitos exigidos por la ley.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

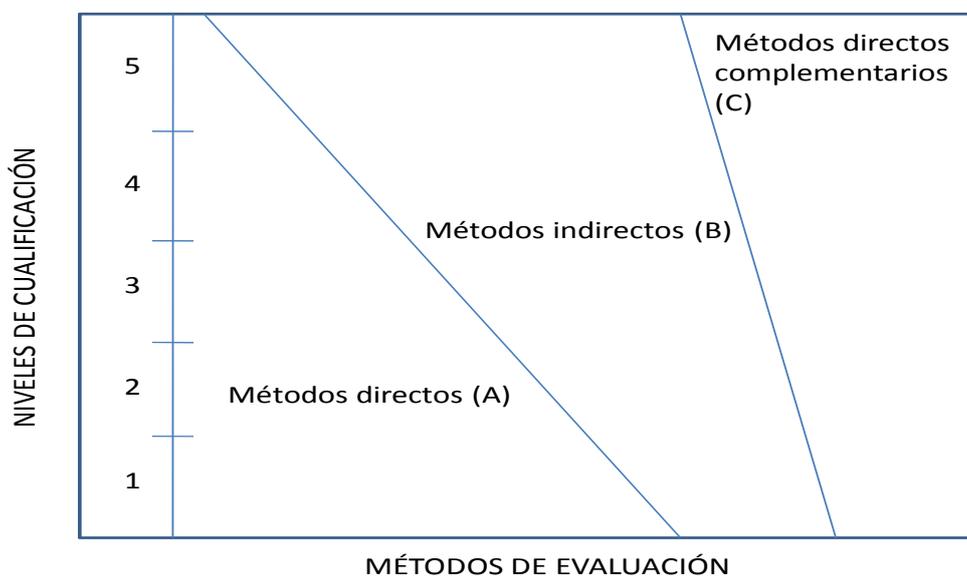
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a



menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.



- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias en relación con la protección de datos del cliente a lo largo de las actividades, que tendrá que resolver la persona candidata de forma que plantee la solución más adecuada.



- i) Para el desarrollo de la Situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como clientes de servicios financieros, que puedan responder a distintos perfiles y entornos.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata de formularios y documentación diversa tal como documentación aportada por clientes, formularios para la presentación de la consulta, queja o reclamación del cliente, formularios de informe de recomendaciones o sugerencias de mejora, formularios de informe a entregar al cliente, un manual interno de actuación en la tramitación de consultas, quejas y/o reclamaciones, una relación de supuestos para no admitir a trámite o para desestimar una consulta, queja o reclamación, supuestos de incompatibilidades y un listado e información sobre organismos e instituciones competentes en materia de defensa de usuarios de servicios financieros.
- k) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de normativa relacionada con servicios de atención al cliente, particularmente de consumidores y usuarios de servicios financieros.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0992_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

ADG311_3 Comercialización y administración de productos y servicios financieros.
ADG649_3 Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS

Código: ADG649_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0992_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la comunicación en lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Determinar las necesidades de los clientes de servicios financieros interpretando la información oral recibida, en lengua extranjera, en situaciones de asesoramiento y atención profesional.

- 1.1 Interpretar las necesidades del cliente a partir de la información recibida durante conversaciones en lenguaje estándar.
- 1.2 Interpretar las instrucciones técnicas verbales, claras y breves, evitando errores de comprensión y malentendidos.
- 1.3 Identificar la información relevante procedente de llamadas telefónicas y grabaciones solicitando las aclaraciones necesarias para su comprensión.
- 1.4 Identificar los puntos principales de carácter administrativo o comercial de servicios financieros, transmitidas por medios audiovisuales técnicos –videos, CDs, DVDs, u otros.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua extranjera.

2. Manejar la documentación escrita en lengua extranjera, propia de las actividades financieras, reconociendo las instrucciones recibidas e informando de los puntos relevantes.

- 2.1 Comprender toda la información incluida en la documentación financiera básica y habitual.
- 2.2 Entender la documentación técnica y textos escritos sobre productos/servicios así como sobre equipos o procedimientos propios del sector financiero, consultando las fuentes necesarias y utilizando herramientas de traducción.
- 2.3 Identificar el contenido y la información relevante de documentos extensos procedentes de fuentes de información relacionadas con la actividad financiera.
- 2.4 Utilizar el lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas propias del sector financiero, agilizando las comunicaciones.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua extranjera.

3. Transmitir oralmente mensajes en lengua extranjera, adecuados al contexto y al destinatario, durante el desarrollo de actividades de gestión y asesoramiento de servicios financieros.

- 3.1 Elaborar mensajes orales que respondan a las necesidades del cliente, atendiendo a la forma de expresión.
- 3.2 Adecuar el discurso oral al contexto de la comunicación y a las condiciones socioculturales del destinatario, aplicando normas de cortesía.
- 3.3 Adaptar los mensajes orales al canal o medio de comunicación, asegurando su correcta transmisión.
- 3.4 Emplear recursos lingüísticos en los argumentos utilizados en las situaciones de asesoramiento de servicios financieros, utilizando niveles de exposición, persuasión y argumentación adecuados.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua extranjera.

4. Redactar las comunicaciones escritas y la documentación habitual de servicios financieros, en lengua extranjera, conforme al canal de comunicación y tipo de documento que se maneja.

- 4.1 Escribir documentos habituales, rutinarios y no rutinarios, con coherencia discursiva y conforme al tipo de registro y los usos de la lengua.



- 4.2 Redactar comunicaciones escritas propias del sector, empleando el registro adecuado y ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica de la lengua, utilizando las herramientas necesarias.
- 4.3 Complimentar la documentación habitual de servicios financieros conforme a las características del documento y utilizando la terminología de la documentación básica del sector financiero.
- 4.4 Utilizar lenguaje abreviado en las comunicaciones escritas propias del sector financiero, agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua extranjera.

5. Mantener conversaciones en lengua extranjera, en diferentes situaciones de asesoramiento y atención a clientes de productos y servicios financieros, utilizando la lengua con soltura y manejando los recursos lingüísticos y de expresión no verbal en cada situación.

- 5.1 Participar activamente y con soltura en situaciones de asesoramiento o atención a clientes de productos y servicios financieros, solicitando la información necesaria para su comprensión y respondiendo con detalle a preguntas complementarias que se puedan formular.
- 5.2 Desarrollar conversaciones informales con el interlocutor, con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, para favorecer la participación.
- 5.3 Utilizar los diferentes mecanismos de expresión no verbal en las comunicaciones orales presenciales con los clientes, ajustándose a sus condiciones socioculturales y asegurando la correcta interpretación de los mensajes.
- 5.4 Confirmar el significado de la información expresada sin claridad o de manera poco comprensible, utilizando las expresiones adecuadas de la lengua extranjera.

- Estas actividades se desarrollarán en lengua extranjera.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0992_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Determinación de las necesidades de los clientes de servicios financieros interpretando la información oral recibida, en lengua extranjera, en situaciones de asesoramiento y atención profesional.

- Técnicas para la detección de las necesidades.
- Discursos no estructurados, en lengua extranjera.
- Información contextual y no verbal.
- Tono, expresiones y comportamiento adecuados a cada relación, en lengua extranjera.



- Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención al cliente presencial.

2. Manejo de la documentación escrita en lengua extranjera, propia de las actividades financieras, reconociendo las instrucciones recibidas e informando de los puntos relevantes.

- Terminología habitual, en lengua extranjera, en la documentación básica y habitual de las actividades financieras.
- Cumplimentación de la documentación financiera, en lengua extranjera.
- Fórmulas habituales en lengua extranjera para la elaboración de documentos propios del asesoramiento y gestión de productos financieros.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico, en lengua extranjera, en actividades de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

3. Transmisión oral de mensajes en lengua extranjera, adecuados al contexto y al destinatario, durante el desarrollo de actividades de gestión y asesoramiento de servicios financieros.

- Destinatarios o clientes tipo en función del producto/servicio financiero.
- Lenguaje persuasivo, expositivo y argumentativo.

4. Redacción de comunicaciones escritas y documentación habitual de servicios financieros, en lengua extranjera, conforme al canal de comunicación y tipo de documento que se maneja.

- Fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación financiera.
- Vocabulario técnico de la lengua extranjera para el sector financiero.
- Elaboración de informes y presentaciones en lengua extranjera.
- Sistemas de información y comunicación con clientes y proveedores.
- Aplicaciones informáticas.
 - Presentaciones profesionales.
 - Redes sociales.

5. Conversación en lengua extranjera en diferentes situaciones de asesoramiento y atención a clientes, utilizando la lengua con soltura y manejando los recursos lingüísticos y de expresión no verbal en cada situación.

- Entorno profesional de entrevistas con clientes.
- Uso del lenguaje corporal y la comunicación no verbal en actividades de asesoramiento y gestión de servicios financieros.
- Coherencia argumental, en lengua extranjera.
- Adaptación a diferentes condiciones socioprofesionales del interlocutor.
- Tratamiento básico de reclamaciones y conflictos.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad.
- Documentación relacionada con la gestión del sector financiero y ficheros de clientes.



- Manuales de procedimiento —normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros.
- Manuales en lengua extranjera de: correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos.
- Publicaciones diversas en lengua extranjera: manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas.
- Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación.
- Instrucciones de la dirección de la compañía.
- Normativa en lengua extranjera sobre: derechos del consumidor, ley de regulación de planes y fondos de pensiones, ley cambiaria y del cheque, legislación fiscal y mercantil, legislación de blanqueo de capitales, circulares del Banco Central Europeo, cotizaciones de divisas contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, y planes y fondos de pensiones.
- Normativa interna y externa sobre protección y privacidad de datos.
- Estructuras lingüísticas de la lengua extranjera estándar.
- Adaptación al registro del habla adecuado: formal o informal.
- Adaptación al medio de comunicación, en lengua extranjera.
 - Presencial.
 - A distancia.
- Aplicaciones informáticas.
 - Herramientas de traducción informática.
 - Correo electrónico.
 - Navegador Internet.
 - Tratamiento de textos, gráficos e imágenes.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Tener interés y compromiso por la empresa.
- 1.2 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
- 1.3 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.4 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
- 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.7 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.8 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, u otros).
- 1.9 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.10 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

2. En relación con los usuarios deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.



- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.4 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.7 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.8 Ser persuasivo.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Confiar en sí mismo.
- 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.5 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.6 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.7 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.8 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.9 Tener capacidad de síntesis.
- 3.10 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0992_3: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:



1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para comunicarse de forma oral y escrita en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, adaptando la comunicación al canal, utilizando los recursos lingüísticos y sintácticos necesarios y empleando los medios técnicos o herramientas a su disposición para facilitar el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar la información necesaria para ejecutar la operación.
2. Confeccionar documentación en lengua extranjera propia de las actividades de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

Condiciones adicionales:

- Se realizará toda la situación de evaluación en lengua extranjera.
- Se dispondrá de un interlocutor real o ficticio, que solamente utiliza la lengua extranjera, con unas necesidades dadas.
- Se dispondrá de documentación en lengua extranjera del servicio que se presta (catálogos de productos y servicios financieros, pólizas de seguros, fondos de pensiones, u otros).
- Se proporcionará la información necesaria sobre procedimientos para la tramitación del servicio.
- Se comprobará su capacidad para responder de forma rápida y con soltura a contingencias o situaciones imprevistas planteadas por el cliente o usuario en lengua extranjera.
- Se valorará la posibilidad de facilitar las ayudas y medios habitualmente disponibles para un profesional en su entorno de trabajo: diccionarios, traductores, manuales, u otros.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Determinación de la información para ejecutar la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Extracción de las especificaciones principales a partir de documentación, escrita en lengua extranjera, de la operación.- Obtención de detalles de la operación a partir de conversaciones orales en lengua extranjera.- Aclaración de las dudas que aparecen durante el proceso, utilizando la lengua extranjera.- Negociación de los aspectos relevantes, utilizando la lengua extranjera.- Solución de imprevistos o incidencias, utilizando la lengua extranjera. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Confeción de la documentación propia de la operación.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de la documentación comercial y contractual necesaria, según los procedimientos establecidos, y utilizando la lengua extranjera.- Complimentación de la documentación adaptada a las condiciones de la operación, utilizando la lengua extranjera.- Utilización del lenguaje oportuno en cada documento.- Adaptación de cada documento a los usos y registros más adecuados, utilizando la lengua extranjera. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>

Escala A

4	<i>Extrae las especificaciones principales de los documentos escritos y obtiene los detalles de la operación a partir de conversaciones orales, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes sin dificultad y soluciona los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua extranjera.</i>
3	<i>Extrae las especificaciones principales de los documentos escritos, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes sin dificultad y soluciona los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua extranjera.</i>
2	<i>Extrae algunas especificaciones de los documentos escritos, aclarando las dudas que aparecen en el proceso, negocia los aspectos relevantes con dificultad y tiene problemas para solucionar los imprevistos con fluidez, utilizando la lengua extranjera.</i>
1	<i>Extrae algunas especificaciones de los documentos escritos, aclara con dificultad algunas de las dudas que aparecen en el proceso, es incapaz de negociar los aspectos relevantes y tiene problemas para solucionar los imprevistos, utilizando la lengua extranjera.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con fluidez y según los procedimientos establecidos, cumplimenta sin ayuda la documentación según las condiciones pactadas, utiliza la lengua extranjera de un modo oportuno en cada documento, adaptándolo a los usos y registros más adecuados.</i>
3	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con fluidez y según los procedimientos establecidos, cumplimenta con alguna ayuda la documentación según las condiciones pactadas, utiliza la lengua extranjera de un modo oportuno en cada documento aunque sin adaptarla completamente a los usos y registros más adecuados.</i>
2	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con algún problema y sin tener en cuenta los procedimientos establecidos, cumplimenta con ayuda la documentación según las condiciones pactadas, utiliza la lengua extranjera de un modo oportuno en los documentos aunque sin adaptarlo en absoluto a los usos y registros más adecuados.</i>
1	<i>Elabora la documentación comercial y contractual de la operación con muchos errores, es incapaz de cumplimentar la documentación según las condiciones pactadas y utiliza un lenguaje que no se adapta a los usos y registros mínimos exigidos.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.



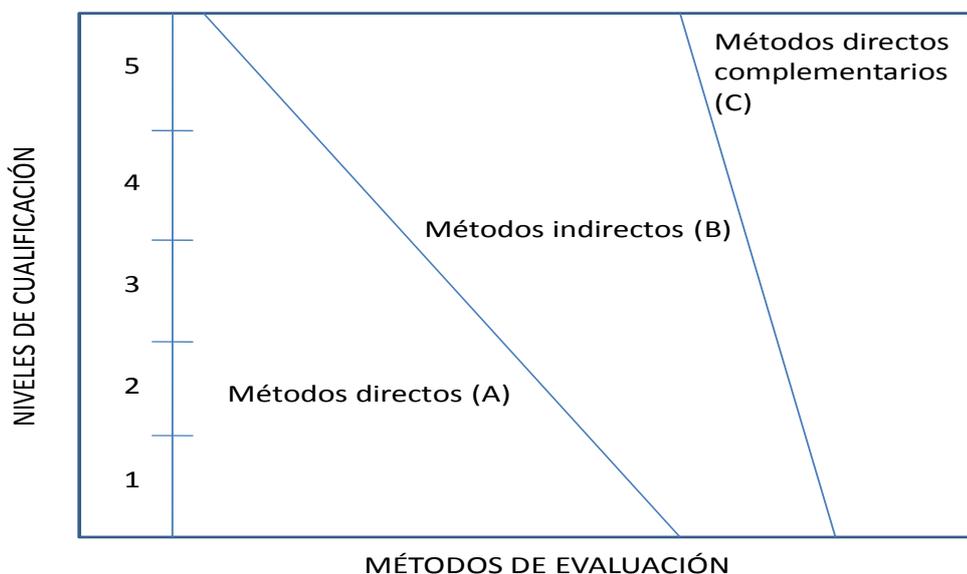
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la comunicación en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica, en lengua extranjera, que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda que la persona candidata reciba una información oral contradictoria respecto a la entregada por escrito, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Se recomienda que el desarrollo de la SPE se realice exclusivamente en lengua extranjera.
- j) Para el desarrollo de la SPE se recomienda proporcionar al candidato de documentación diversa en lengua extranjera relacionada con la propia organización, la operación y de carácter comercial.
- k) Para el desarrollo de la SPE se recomienda la posibilidad de facilitar a la persona candidata herramientas de traducción, desde diccionarios hasta programas informático.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1796_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros”

Transversal en las siguientes cualificaciones

ADG545_3 Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares.
ADG649_3 Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS

Código: ADG649_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1796_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. *Detectar las necesidades de los nuevos clientes de seguros y reaseguros, informando de los riesgos y coberturas.*

- 1.1 Atender las consultas relativas a contratación de riesgos en función del canal de comunicación empleado.



- 1.2 Obtener información sobre los riesgos y las necesidades de cobertura del cliente en función de sus circunstancias personales o patrimoniales, mediante las técnicas de preguntas apropiadas y siguiendo el argumentario establecido.
- 1.3 Informar al cliente ante las dudas planteadas en la cobertura de riesgos garantizando la resolución de las mismas y derivándolas a quien corresponda a través de los canales correspondientes.
- 1.4 Informar de la imposibilidad de cobertura del riesgo al cliente a través de los canales de comunicación adecuados proponiendo en su caso la contratación con otra entidad.
- 1.5 Informar del uso que se hará de la información facilitada al cliente, de los derechos de acceso a la misma, de su rectificación y cancelación de forma clara y cumpliendo las normas sobre protección de datos de carácter personal.

2. Asesorar sobre los diferentes seguros personales al cliente teniendo en cuenta el perfil del cliente.

- 2.1 Obtener información sobre los contratos de seguros personales ofrecidos en el mercado llevando a cabo un análisis objetivo de los contratos de seguros personales.
- 2.2 Informar de las características técnicas de los productos o servicios aseguradores, que mejor cubran los riesgos que afectan a la vida, salud o integridad corporal del cliente a través de los canales adecuados.
- 2.3 Proporcionar información de seguros vinculados a fondos de inversión mobiliarios a los clientes a través de los canales adecuados.
- 2.4 Informar sobre la operativa para el cambio de fondo al cliente a través de los canales adecuados.
- 2.5 Informar acerca de las ventajas de la contratación de productos de ahorro-previsión y sus características a los clientes realizando los cálculos de ahorro fiscal y de prestaciones futuras.
- 2.6 Proporcionar información sobre las ventajas y repercusiones fiscales del seguro que mejor cubra las necesidades del cliente evitando ser repetitivo en relación con cada uno de los impuestos afectados y teniendo en cuenta las circunstancias particulares del cliente.
- 2.7 Informar de qué documentos son necesarios para la perfección y eficacia del contrato de seguro personal al cliente a través de los canales adecuados.
- 2.8 Calcular las primas de los distintos seguros personales que se ofrecen al cliente según la normativa vigente en función de las posibles variaciones de las coberturas del capital asegurado, duración del contrato, probabilidad de ocurrencia del siniestro, la intensidad del riesgo, los gastos y el rendimiento de las inversiones y aplicando técnicas de cálculo financiero.
- 2.9 Informar sobre las distintas primas iniciales y sucesivas y los factores para el cálculo de las mismas al cliente evitando inexactitudes y malentendidos.
- 2.10 Informar sobre las coberturas que mejor se ajusten a las necesidades del cliente evitando inexactitudes y malentendidos.
- 2.11 Proporcionar información de las posibles formas de pago y financiación disponibles, las consecuencias del impago de la prima, del valor de rescate y, reducción y anticipo de las pólizas al cliente atendiendo a sus circunstancias particulares de conformidad con los condicionados de las pólizas.
- 2.12 Resolver las dudas y consultas planteadas por el cliente en el marco de su responsabilidad y a través de los canales correspondientes.
- 2.13 Informar de las incidencias al superior jerárquico a través de los canales adecuados.



3. Asesorar sobre los diferentes seguros materiales y patrimoniales al cliente, atendiendo a los riesgos objeto de cobertura.

- 3.1 Obtener información sobre los contratos de seguros materiales y patrimoniales ofrecidos en el mercado llevando a cabo un análisis objetivo de contratos de seguros materiales y patrimoniales seleccionados en función de los riesgos objeto de cobertura.
- 3.2 Obtener la información necesaria sobre los riesgos materiales, industriales o patrimoniales a asegurar por el cliente mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente.
- 3.3 Informar sobre la necesidad de valoración de los riesgos por parte de un perito a los clientes garantizando el asesoramiento posterior a través de los canales adecuados.
- 3.4 Proporcionar información sobre las ofertas de seguro que mejor cubran los riesgos materiales, industriales, o patrimoniales del cliente aplicando el argumentario comercial.
- 3.5 Informar sobre los seguros obligatorios y de contratación obligatoria de responsabilidad civil al cliente según sus necesidades y problemas planteados a través de los canales adecuados.
- 3.6 Calcular las primas de los distintos seguros patrimoniales y de daños materiales que se ofrecen al cliente de forma manual o informática en función de las posibles variaciones de las coberturas del capital asegurado, duración del contrato, probabilidad de ocurrencia del siniestro y la intensidad del riesgo y aplicando técnicas de cálculo financiero.
- 3.7 Informar acerca de las distintas primas iniciales y sucesivas, aplicables en función de los riesgos a cubrir, del capital asegurado, de las bonificaciones, de la fórmula de aseguramiento y la existencia o no de franquicia a los clientes, evitando inexactitudes y malentendidos.
- 3.8 Informar de las distintas formas pago y de financiación disponibles, así como las consecuencias del impago de la prima al cliente, según los intereses y necesidades del cliente de conformidad con los condicionados de las pólizas.
- 3.9 Resolver las dudas y consultas que el cliente plantee en el marco de su responsabilidad y a través de los canales correspondientes.
- 3.10 Informar de las incidencias al superior jerárquico a través de los canales adecuados.

4. Asesorar a las entidades aseguradoras sobre los diferentes tipos de reaseguros, informando de sus coberturas y características.

- 4.1 Obtener información sobre los riesgos patrimoniales y/o personales a reasegurar siguiendo el procedimiento establecido mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y/o la información facilitada por la aseguradora.
- 4.2 Informar de las características de la oferta de la entidad aseguradora cedente a la reaseguradora cesionaria identificando las condiciones estadísticas, políticas de reaseguro, información general u otras en base a la información facilitada para su transmisión.
- 4.3 Informar de las características técnicas, ventajas y beneficios del tratado de reaseguro tanto a la entidad aseguradora cedente como a la entidad reaseguradora cesionaria de acuerdo con lo establecido en los convenios existentes entre ambas si los hubiera.
- 4.4 Resolver las dudas y consultas que la entidad aseguradora cesionaria plantee en el marco de su responsabilidad y a través de los canales correspondientes.
- 4.5 Informar de las incidencias al superior jerárquico en su caso a través de los canales correspondientes.



5. Analizar los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros y reaseguros, informando sobre la necesidad de elaboración de productos específicos.

- 5.1 Obtener información sobre los riesgos a asegurar por el cliente mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente.
- 5.2 Evaluar los riesgos del cliente aplicando los métodos de gerencia de riesgos y teniendo en cuenta los productos de seguros existentes en el mercado.
- 5.3 Consultar a las entidades aseguradoras, o a los superiores jerárquicos, en su caso, ante la necesidad detectada de elaborar un producto específico que cubra los riesgos del cliente, a través de los medios establecidos.
- 5.4 Informar sobre las características propuestas para productos específicos, así como las necesidades de los mismos, con las medidas protectoras o correctoras necesarias para la reducción o eliminación del riesgo, al cliente y en su caso, a la entidad aseguradora a través de los canales correspondientes.
- 5.5 Proporcionar información sobre la prima de productos específicos propuestos y las distintas formas de financiación disponibles al cliente según sus intereses y necesidades y de conformidad con los condicionados de las pólizas a través de los canales correspondientes.
- 5.6 Resolver las dudas y consultas que el cliente plantee en el marco de su responsabilidad y a través de los canales correspondientes.
- 5.7 Informar de las incidencias al superior jerárquico en su caso a través de los canales correspondientes.

6. Verificar la concordancia entre el contenido de la póliza y la propuesta de seguro, informando de la existencia de errores a la entidad aseguradora.

- 6.1 Comprobar la coincidencia de las coberturas, cláusulas y condiciones especiales de la póliza con la propuesta de seguro verificando la presencia y coincidencia de los datos finales con la propuesta.
- 6.2 Comprobar la coincidencia entre las cantidades indicadas al cliente en concepto de prima con la contenida en la póliza verificando que coinciden.
- 6.3 Facilitar la nueva propuesta a la entidad aseguradora en caso de discordancia a través de los medios disponibles.
- 6.4 Informar del error/es encontrado/s a la entidad aseguradora inmediatamente a través de los medios disponibles.

7. Atender técnicamente al cliente en sus solicitudes durante la contratación, modificación y/o renovación de la póliza, informándoles sobre las distintas opciones.

- 7.1 Obtener información sobre las nuevas necesidades de cobertura de riesgos si procede a través de los medios disponibles.
- 7.2 Informar sobre las condiciones del nuevo contrato, modificación y/o renovación que más se ajuste a la nueva situación del cliente, después de recibir la comunicación de nuevos riesgos o variación de los existentes a través de los canales correspondientes.
- 7.3 Informar de la imposibilidad de cobertura del riesgo al cliente con los seguros ofertados y los motivos en que se fundamenta proponiendo en su caso la contratación con otra entidad.



- 7.4 Informar sobre coberturas de riesgos y complementos de las pólizas contratadas, al cliente describiendo las ventajas e inconvenientes a través de los canales correspondientes.
- 7.5 Informar sobre los impuestos, coberturas, sobreprimas, descuentos y otros elementos que forman parte de la prima del seguro desglosándose en nota detallada y comprobando que todos los conceptos de la prima estén presentes.
- 7.6 Informar sobre la forma en que se determinan, y a quien se imputan los posibles costes derivados de la contratación de cada producto o servicio al cliente a través de los canales correspondientes.
- 7.7 Obtener información sobre las causas de las quejas planteadas por el cliente a través de la información facilitada por el mismo, determinando las necesidades actuales de cobertura de riesgos del cliente y derivándolas, en su caso, al departamento de atención al cliente.
- 7.8 Medir el grado de satisfacción de los clientes, periódicamente, a través de los procedimientos establecidos por la empresa (encuestas, entrevistas en profundidad u otros).

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1796_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Detección de las necesidades de los clientes de seguros.*

- El cliente de seguros. Características.
- Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos.
- El análisis de necesidades.
- Técnicas para detectar las necesidades de aseguramiento.
- Consultas y dudas del cliente.

2. *El seguro sobre las personas.*

- El contrato de seguro sobre las personas: características, elementos personales, formales y materiales.
- Seguros de vida- vida ahorro, vida riesgo, vida mixto u otros.
- Seguros no vida-accidentes, enfermedad, decesos u otros.
- Los planes y fondos de pensiones.
 - Concepto y funcionamiento.
 - Clases de planes de pensiones.
 - Prestaciones. Tipos de prestaciones.
 - Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación.
- La fiscalidad de los seguros privados.
 - Fiscalidad de los seguros de vida: ahorro-jubilación, ahorro-inversión y ahorro-rentas.
 - Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones: aportaciones y prestaciones.
 - Fiscalidad de los planes de previsión de los asegurados: primas y prestaciones.
- Formas de pago y financiación e impago.



- Dudas y consultas.
 - Presupuesto, coberturas, datos técnicos y documentación a enviar, u otros aspectos.

3. El seguro contra daños materiales y patrimoniales.

- El contrato de seguro sobre las cosas: características, elementos personales, formales y materiales.
- El seguro contra daños materiales: seguro de automóvil, multirriesgos, incendio, robo, cristales, averías e ingeniería, transportes, agrario u otros.
- El contrato de seguro patrimonial: características, elementos personales, formales y materiales.
 - Seguros sobre el patrimonio: seguro de responsabilidad civil, defensa jurídica, crédito y caución, pérdida de beneficios u otros.
 - Seguros de contratación obligatoria: características.
 - Formas de pago y financiación e impago.
- Dudas y consultas.
- Presupuesto, coberturas, datos técnicos y documentación a enviar, u otros aspectos.

4. El reaseguro.

- El reaseguro. Concepto.
- Sujetos del reaseguro.
- Clases de contratos de reaseguro, características, ventajas y beneficios.
- Elementos formales.
- Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro.
- Formas de pago y financiación e impago.
- Dudas y consultas: presupuestos, coberturas, datos técnicos, la documentación u otros.

5. Análisis y gerencia de riesgos.

- El riesgo. Concepto.
 - Elementos del riesgo. Clases y características.
 - Riesgos asegurables. Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios. Riesgos especiales.
- Gerencia de riesgos: análisis de productos y servicios de seguros.
 - Fundamentos de la gerencia de riesgos.
 - Identificación y análisis de riesgos: metodología para la identificación de riesgos, fuentes de identificación de riesgos (externas e internas).
 - Tratamiento del riesgo: selección, evaluación, vigilancia.
 - Metodología y sistemas de análisis y evaluación de riesgos.
- Análisis del seguro y el contrato de seguro: la cobertura de un riesgo.
 - Elaboración de un producto específico. Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.
 - Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.
- Dudas y consultas.
 - Presupuestos, coberturas, datos técnicos, la documentación u otros.

6. Contenido de la póliza y propuesta de seguro.

- La póliza y solicitudes de seguros.



- Datos necesarios para elaborar las propuestas en cada tipo de seguro: datos básicos, peritajes, reconocimientos médicos, certificados, otros.
- Naturaleza del riesgo y designación de objetos o personas.
- Elementos personales y capacidad de contratar.
- Condiciones generales y específicas de contratación.
- Sumas aseguradas y alcance de las coberturas.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos personales.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales.
- Verificación.

7. Asesoramiento técnico al cliente en la contratación de seguros.

- Elaboración de productos específicos: por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes. Características y condiciones.
- Las bases técnicas del seguro: la tarifa.
 - La prima del seguro. Nota de desglose. Costes de contratación.
- Técnicas de asesoramiento de productos de seguro.
 - La entrevista de ventas, fases de la venta presencial y no presencial.
 - Tratamiento de objeciones.
 - Técnicas de negociación y cierre.
 - Concepto y estrategias de fidelización.
- Medición de la satisfacción en los clientes de seguros.
 - Técnicas habituales: encuestas telefónicas, telemáticas, escritas, otras.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Manual de procedimientos de la empresa.
- Normativa referida a seguros.
- Normativa referida a la seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- Normativa referida a la prevención de riesgos laborales.
- Uso y manejo de aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de textos u otras.
- Uso y manejo de aplicaciones informáticas específicas de gestión administrativa de siniestros.
- Canales de comunicación: presencial, telemática, postal, telefónica, otras. Las técnicas de comunicación.
- Técnicas de asesoramiento de productos de seguro y habilidades sociales.
- Aplicación de las herramientas de gestión de relación con clientes –CRM.
- Procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Tener interés y compromiso por la empresa.
- 1.2 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.



- 1.3 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.4 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
- 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.7 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.8 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.9 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
- 1.10 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.11 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.
- 1.12 Establecer objetivos de producción y hacer readaptaciones.

2. En relación con los usuarios deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.4 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.7 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso con el trato con las personas.
- 2.8 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.9 Ser persuasivo.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Confiar en sí mismo.
- 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.5 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.6 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.7 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.8 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.9 Tener capacidad de síntesis.
- 3.10 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o



evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1796_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Asesorar sobre seguros personales al cliente.
2. Asesorar sobre seguros materiales y patrimoniales al cliente.
3. Asesorar a las entidades aseguradoras sobre los diferentes tipos de reaseguros.
4. Atender técnicamente al cliente en sus solicitudes durante la contratación, modificación y/o renovación de la póliza.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de un equipo informático con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, de presentación y de edición de imágenes, ficheros de clientes, un programa específico de gestión administrativa de clientes –CRM-, programas de demostración y simulación de productos con cálculo de primas y gerencia de riesgos, dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet, documentación diversa y el material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación,

necesarias para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.

- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Asesoramiento sobre los diferentes seguros personales al cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Atención al perfil del cliente.- Información de las características técnicas de los productos o servicios aseguradores.- Información de qué documentos son necesarios para la perfección del contrato.- Información sobre las distintas primas iniciales y sucesivas.- Información sobre las coberturas.- Información de las posibles formas de pago y financiación disponibles.- Información de las consecuencias del impago de la prima, del valor de rescate y, reducción y anticipo de las pólizas al cliente.- Resolución de las dudas y consultas. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Asesoramiento sobre los diferentes seguros materiales y patrimoniales al cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información sobre la necesidad de valoración de los riesgos por parte de un perito a los clientes garantizando el asesoramiento posterior.- Información sobre las ofertas de seguro que mejor cubran los riesgos materiales, industriales, o patrimoniales del cliente aplicando el argumentario comercial.- Información sobre los seguros obligatorios y de



	<p>contratación obligatoria de responsabilidad civil al cliente según sus necesidades y problemas planteados.</p> <ul style="list-style-type: none">- Cálculo de las primas de los distintos seguros patrimoniales y de daños materiales que se ofrecen al cliente de forma manual o informática en función de las posibles variaciones de las coberturas del capital asegurado, duración del contrato, probabilidad de ocurrencia del siniestro y la intensidad del riesgo.- Información sobre las distintas primas iniciales y sucesivas, aplicables en función de los riesgos a cubrir, del capital asegurado, de las bonificaciones, de la fórmula de aseguramiento y la existencia o no de franquicia a los clientes, evitando inexactitudes y malentendidos.- Información sobre las distintas formas de pago y de financiación disponible, así como las consecuencias del impago de la prima al cliente, según los intereses y necesidades del cliente de conformidad con los condicionados de las pólizas.- Resolución de dudas y consultas que el cliente plantee en el marco de su responsabilidad. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Asesoramiento a las entidades aseguradoras sobre los diferentes tipos de reaseguros.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Información a la entidad reaseguradora de las características de la oferta: condiciones estadísticas, políticas de reaseguro e información general.- Información a la entidad aseguradora y reaseguradora de las características técnicas del tratado de reaseguro, ventajas y beneficios del tratado de reaseguro.- Resolución de las dudas y consultas que la entidad aseguradora cesionaria plantee sobre presupuesto, coberturas, datos técnicos y documentación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Análisis de los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros y reaseguros.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación de los riesgos del cliente aplicando los métodos de gerencia de riesgos y teniendo en cuenta los productos de seguros existentes en el mercado. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Atención técnica al cliente en sus solicitudes durante la contratación, modificación y/o renovación de la póliza.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información sobre las nuevas necesidades mediante entrevistas en profundidad.- Información sobre las condiciones del nuevo contrato, modificación y/o renovación a través de medios telefónicos, telemáticos, fax o correspondencia.- Información de la imposibilidad de cobertura del riesgo al cliente con los seguros ofertados a través de medios telefónicos, telemáticos, fax o correspondencia.

- Información sobre coberturas de riesgos y complementos de las pólizas contratadas: ventajas e inconvenientes.
- Información sobre los impuestos, coberturas, sobreprimas, descuentos que forman parte de la prima.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.

Escala A

5	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes seguros personales al cliente se efectúa de forma clara y precisa, teniendo en cuenta su perfil y según la normativa vigente, aplicando el argumentario comercial elaborado por la organización, informando de las características técnicas de los productos que mejor cubran los riesgos que afectan a la vida, salud o integridad corporal del cliente, de qué documentos son necesarios para la perfección del contrato, sobre las distintas primas iniciales y sucesivas, de las posibles formas de pago y financiación disponibles, de las consecuencias del impago, del valor de rescate, reducción y anticipo de las pólizas y resolviendo las dudas y consultas planteadas.</i></p>
4	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes seguros personales al cliente se efectúa de forma clara y precisa, teniendo en cuenta su perfil y según la normativa vigente, aplicando el argumentario comercial elaborado por la organización, informando de las características técnicas de los productos que mejor cubran los riesgos que afectan a la vida, salud o integridad corporal del cliente, de qué documentos son necesarios para la perfección del contrato, sobre las distintas primas iniciales y sucesivas, de las posibles formas de pago y financiación disponibles, y resolviendo las dudas y consultas planteadas.</i></p>
3	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes seguros personales al cliente se efectúa de forma clara y precisa, teniendo en cuenta su perfil y según la normativa vigente, aplicando el argumentario comercial elaborado por la organización, informando de las características técnicas de los productos que mejor cubran los riesgos que afectan a la vida, salud o integridad corporal del cliente, de qué documentos son necesarios para la perfección del contrato, y resolviendo las dudas y consultas planteadas.</i></p>
2	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes seguros personales al cliente se efectúa teniendo en cuenta su perfil y según la normativa vigente, informando de las características técnicas de los productos que mejor cubran los riesgos que afectan a la vida, salud o integridad corporal del cliente.</i></p>
1	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes seguros personales al cliente no se efectúa de forma clara y precisa, no se tiene en cuenta su perfil ni la normativa vigente.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



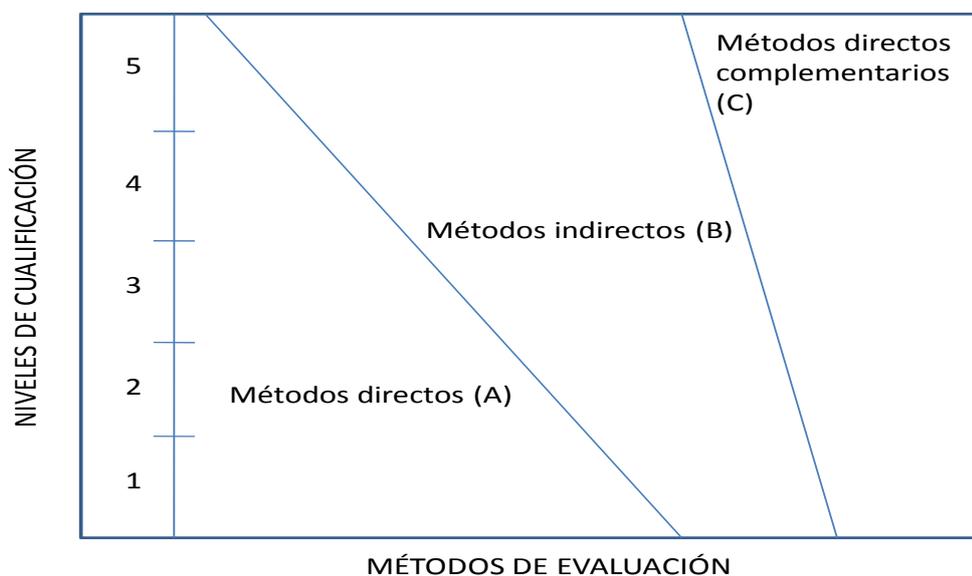
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la



información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como uno de los clientes entrevistados será un comprador de percepción visual, por lo que la persona candidata deberá mostrar visualmente todo lo que está informando al cliente, interés del cliente por un seguro distinto al que a priori estaba pactado u otras, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la Situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que puedan responder a distintos perfiles y entornos.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata de documentación diversa tal como documentación propia de la gestión de siniestros, gestiones administrativas específicas, catálogos de productos y servicios que ofrecen las entidades aseguradoras y reaseguradoras, bases de campañas, solicitudes, pólizas y otros impresos normalizados.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2177_3: Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS

Código: ADG649_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2177_3: Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la definición, formación y supervisión de los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Seleccionar a los candidatos que configuran los canales de distribución atendiendo al perfil requerido para el puesto de trabajo.

- 1.1 Establecer el número de miembros y sus características a incorporar en los canales de distribución de acuerdo con las estrategias y directrices definidas por la entidad aseguradora.
 - 1.2 Buscar a los candidatos para cubrir los puestos de trabajo en los canales de distribución a través de fuentes internas o externas a la entidad.
 - 1.3 Obtener información de los candidatos a través de las distintas pruebas selectivas y comprobando el resultado de las pruebas establecidas.
 - 1.4 Designar a los mediadores o al personal de los canales de distribución de los candidatos seleccionados de acuerdo con sus características y conforme a la compatibilidad exigida al perfil profesional definido por la entidad.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables.

2. Impartir formación teórica y práctica a los nuevos miembros del equipo, informando de los productos de la entidad, técnicas de venta y trámites necesarios.

- 2.1 Formar a los nuevos miembros del equipo en los valores de representación que la empresa quiere transmitir utilizando el método formativo más adecuado en cada caso.
- 2.2 Explicar las características de los diferentes servicios de la organización a los nuevos miembros del equipo de manera presencial o a través de los diferentes medios disponibles.
- 2.3 Informar sobre los productos que oferta la entidad aseguradora así como los criterios de segmentación a los miembros de los canales de distribución, argumentando sus ventajas y beneficios.
- 2.4 Informar de los diferentes productos de nueva creación explicando sus características técnicas y tratamiento fiscal.
- 2.5 Comunicar los trámites necesarios en la realización de las distintas gestiones de comercialización entre la entidad y los miembros de los canales de distribución a los mediadores de manera presencial o a través de los diferentes medios disponibles.
- 2.6 Impartir las técnicas relacionadas con la venta y las habilidades sociales a los profesionales de los canales de distribución mediante los métodos pedagógicos más avanzados.
- 2.7 Comprobar la validez de los recursos destinados a la formación e información de los miembros de los canales de distribución mediante la realización de diversas pruebas de control a los miembros incorporados y haciendo los ajustes necesarios para procurar su idoneidad.
- 2.8 Describir las condiciones del reaseguro explicando las características y estrategias de cesión de riesgos.
- 2.9 Resolver las dudas y dificultades de los miembros de los distintos canales de distribución proporcionándoles soluciones a las dudas planteadas.

3. Establecer las acciones comerciales de los distintos canales de distribución de seguros asignando objetivos y presupuestos.

- 3.1 Estudiar el mercado de la zona de actuación de los canales de distribución según el perfil de los clientes, la competencia y los objetivos de ventas de la entidad.



- 3.2 Elaborar los presupuestos de venta, mantenimiento y explotación de la cartera de clientes de los canales de distribución estimando el potencial de crecimiento y evolución de cada producto.
 - 3.3 Determinar las acciones comerciales de los canales de distribución de cada zona en función de las características de los clientes, las particularidades de los productos a comercializar, la competencia y los datos del ejercicio anterior.
 - 3.4 Clasificar la cartera de los miembros de los canales de distribución según la acción comercial a realizar.
 - 3.5 Igualar las carteras de los miembros de los distintos canales de distribución asignando nuevos objetivos de venta cruzada, complementaria y/o sustitutiva.
 - 3.6 Comunicar la evolución de los datos referentes a los premios formalizados con la entidad a cada uno de los miembros de los canales de distribución a través de los medios correspondientes.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables.

4. *Negociar con los mediadores los objetivos y condiciones específicas de retribuciones reflejándolo en el correspondiente documento.*

- 4.1 Entrevistar al mediador de acuerdo con la estrategia establecida utilizando las habilidades del buen negociador.
 - 4.2 Convenir los objetivos, características, circunstancias y premios de las diferentes campañas de ventas con cada mediador, en función de los objetivos, presupuestos establecidos y de la zona de actuación.
 - 4.3 Formalizar las condiciones acordadas con el mediador en el correspondiente documento según la normativa vigente, en los plazos establecidos y adjuntando la documentación requerida al mediador.
 - 4.4 Resolver las objeciones en el proceso de acuerdo entre la entidad aseguradora y los mediadores utilizando habilidades sociales, de comunicación, de motivación u otras, proporcionando soluciones ante las dudas planteadas.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables, de acuerdo al procedimiento interno de la empresa.

5. *Motivar a los profesionales de los canales de distribución dotándoles de los medios necesarios que faciliten la consecución de los objetivos de venta.*

- 5.1 Proporcionar las herramientas mínimas a los miembros de los distintos canales de distribución, mediante la entrega de medios informáticos, telefonía u otros.
- 5.2 Distribuir las actualizaciones en los catálogos de productos, condiciones generales o particulares de las pólizas y cláusulas de acuerdo con la normativa vigente, informándoles de la responsabilidad de su correcta entrega.
- 5.3 Comunicar las normas de actuación en la cumplimentación y entrega de documentación de pólizas, suplementos, recibos, u otros, informando de las consecuencias de su incumplimiento, mediante manuales de gestión interna de la aseguradora.
- 5.4 Seleccionar las herramientas de previsión de ventas según las previsiones de los objetivos de venta y utilizando diferentes métodos de previsión simple, correlación, cobertura u otros.
- 5.5 Comunicar los procedimientos de calidad establecidos por la compañía a los miembros de los canales de distribución mediante los manuales de protocolo de la aseguradora.



- 5.6 Informar de la forma de ofrecer un mejor servicio para elevar las cuotas de satisfacción y fidelización de los clientes mediante los manuales de protocolo de la aseguradora.
- 5.7 Replantear las comisiones e incentivos explicando lo que su cumplimiento supone para el desarrollo profesional y la retribución a los canales de distribución.

6. Inspeccionar la consecución de objetivos de venta de los canales de distribución mediante el análisis de diferentes indicadores.

- 6.1 Obtener la información sobre la situación y rentabilidad de las ventas, penetración en el segmento y vinculación / fidelización de los clientes a través del cálculo de ratios específicos.
 - 6.2 Estudiar la cartera de clientes y su tendencia, utilizando curvas de valores mensuales, de valores acumulados y Total Anual Móvil –TAM– u otros obteniendo conclusiones sobre la evolución del plan de ventas.
 - 6.3 Confeccionar un informe sobre la actividad comercial del canal de distribución, detallando datos internos y externos de la actividad.
 - 6.4 Analizar el informe para valorar la actividad comercial del canal de distribución y para vigilar el comportamiento del mercado y de la competencia localizando las oportunidades y amenazas del negocio.
 - 6.5 Inspeccionar el trabajo de comercialización en la zona de actuación de los miembros del canal de distribución mediante personal propio de la aseguradora o externo como auditores u otros profesionales del sector.
 - 6.6 Llevar a cabo las medidas correctoras que fueran necesarias a través de los medios disponibles mediante personal propio de la aseguradora o externo como auditores u otros profesionales del sector.
 - 6.7 Informar a los miembros del canal de distribución sobre los datos de aportación o incremento de negocio a la campaña de ventas que se trate y del resultado final durante el periodo de la campaña a través de los medios correspondientes.
 - 6.8 Valorar los resultados de las negociaciones de cada campaña de venta con los miembros del canal de distribución utilizando, si procede, cuestionarios de satisfacción u otros medios disponibles como entrevistas personales y objetivos alcanzados por cada mediador, teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente.
- Desarrollar las actividades mediante aplicaciones informáticas específicas.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2177_3: Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Selección de los candidatos que configuran los canales de distribución.

- Análisis y descripción de los puestos de trabajo a cubrir. Elaboración del perfil profesional de los puestos.
- Reclutamiento. Fuentes internas y externas a la entidad.



- Preselección. Exigencias mínimas.
- Entrevistas preliminares.
- Pruebas (idoneidad, específicas de la actividad u otras). Valoraciones de las pruebas.
- Las entrevistas en la selección de personal. Entrevista en profundidad. El entrevistador. Metodología. El proceso de las entrevistas. Tipos de entrevistas (estructuradas, no estructuradas, mixtas, de solución de problemas, provocadoras de tensión u otras).

2. Formación e instrucción de los equipos de ventas en los distintos canales de distribución.

- Métodos y técnicas formativas. Valoración y ajustes. Los contenidos formativos. Los recursos didácticos. El cronograma didáctico. Estrategias metodológicas en la formación para los canales de distribución. Estilos de comunicación didáctica.
- Formación teórica y práctica de los valores de la empresa.
- Formación teórica y práctica de los servicios de la organización: portal de mediadores, apertura y seguimiento de siniestros, gestión de recibos pendientes, cuentas económicas, atención telefónica u otras.
- Formación teórico y práctica de los productos y servicios actuales y nuevos ofrecidos por la entidad: características técnicas, tratamiento fiscal, criterios de segmentación, ventajas y beneficios.
- Formación teórico y práctica de la teoría general del seguro.
- La distribución de riesgos en las entidades aseguradoras: el reaseguro.
- Técnicas y habilidades de venta de productos financieros y de seguros.

3. Planificación de las acciones comerciales de equipos de ventas de los canales de distribución de seguros.

- Análisis del mercado asegurador: Fuentes de información internas y externas. Variables económicas, sociológicas y comerciales. Entidades públicas y privadas que lo componen.
- Los clientes: características, perfiles y parámetros.
- La competencia: Productos y condiciones. Red comercial
- Elaboración de presupuestos de acciones comerciales: De venta, mantenimiento, explotación u otros.
- Organización de las acciones comerciales: zonas, segmentación de la cartera, compensación, premios.
- Organización de equipos de ventas en los canales de distribución de seguros.
- Asignación de vendedores por zonas, clientes u otros parámetros.

4. Negociación con los mediadores: los objetivos y condiciones específicas de retribuciones.

- Las entrevista personales: El análisis de necesidades. Cómo preguntar. La presentación inicial del tema y el uso de argumentos. Planteamiento de la entrevista en función de la actitud del negociador. Argumentación en la captación y tratamiento de objeciones. El cierre de la negociación: sus técnicas.
- La finalización de la entrevista. La despedida. El control o seguimiento de los resultados de la acción de negociación. Futura comunicación.
- El plan de acción comercial, prospección y actividad del equipo de ventas: fijación de objetivos y acciones concretas.
- Las retribuciones de los mediadores: Comisiones. Tipos: nueva producción, cartera, administración, cobranza, sobre beneficios, otras. Subvenciones: imagen comercial, cuantía mensual, concursos de producción, otros.



- Sistemas de retribución por objetivos.
- El contrato del mediador: requisitos, duración, facultades, demarcación, ramos, remuneración, derechos y obligaciones, otros. Ley de Mediación de Seguros Privados.
- Fuentes de conflicto entre la entidad y los mediadores. Resolución.

5. Motivación de equipos de ventas en los distintos canales de distribución de seguros.

- Herramientas de trabajo.
- Motivación de equipos de venta de seguros: teorías y estrategias de motivación. Herramientas.
- Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de equipos de trabajo y reuniones.
- Elaboración de previsión de ventas y prospección comercial. Herramientas de previsión.
- El procedimiento de calidad en la atención al cliente de seguros. La atención integral.
- Sistemas de incentivos: Concursos de producción (viajes, objetos de valor, cantidades económicas), estímulos morales o de prestigio (condecoraciones, placas).

6. Supervisión y control de equipos de ventas en los canales de distribución de seguros.

- Técnicas de supervisión.
- Técnicas de control interno: indicadores y ratios de control. (Objetivos/realización, nº solicitudes/nº visitas, ventas por producto/zona/cliente y gastos/ventas u otros). Oportunidades y amenazas del negocio.
- El personal de la inspección en seguros: propio de la aseguradora (inspectores de zona, comerciales, provinciales, u otros) y/o auditores externos.
- Evaluación del trabajo en equipo: conceptos, ratios y métodos de evaluación.
- Manejo de programas informáticos de presentación de información. Elaboración de informes.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Manual de procedimientos de la empresa (organizativos, política empresarial, de calidad u otros).
- Normativa referida a seguros.
- Normativa referida a la seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- Normativa referida a la prevención de riesgos laborales.
- Los canales de comunicación: correo electrónico, teléfono, videoconferencia, fax u otros.
- Programas informáticos específicos utilizados en gestión comercial o CRM: Registro, actualización y transmisión de datos. Listados.



- Programas informáticos específicos referidos a la gestión de los canales de distribución. Gestión de redes.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa
- 1.2 Tener interés y compromiso por la empresa.
- 1.3 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
- 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como priorización de tareas u otros).
- 1.5 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.6 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.

2. En relación con los usuarios deberá:

- 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.2 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.3 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.4 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.4 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que pueden surgir en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.



Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2177_3: Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros debiendo gestionar la incorporación de un colectivo de profesionales para una zona urbana en el caso de un gestor/a comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros, que desarrolla su trabajo en una sucursal de una entidad de seguros. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Seleccionar a los candidatos que configuran los canales de distribución.
2. Impartir formación teórica y práctica a los nuevos miembros del equipo.
3. Inspeccionar la consecución de objetivos de venta de los canales de distribución.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos, materiales y productos específicos, ayudas técnicas, información técnica, tal como un equipo informático con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, de presentación y de edición de imágenes con un programa específico de gestión de la relación con el cliente –CRM-, dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet, y el material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación necesarias para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.



- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Selección de los candidatos que configuren los canales de distribución.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Establecimiento del número de miembros -mediadores, oficinas de la entidad, venta telefónica u otros- y sus características –conocimientos técnicos, experiencia, ámbito de actuación, edad u otras- de acuerdo con las estrategias y directrices definidas por la entidad aseguradora.- Búsqueda de los candidatos para cubrir los puestos de trabajo en los canales de distribución a través de fuentes internas o externas a la entidad.- Obtención de la información de los candidatos a través de distintas pruebas selectivas –entrevistas, dinámicas de grupos u otras- y comprobando el resultado de las pruebas establecidas.- Designación de los mediadores o del personal de los canales de distribución de los candidatos seleccionados de acuerdo con sus características y conforme a la compatibilidad exigida al perfil profesional definido por la entidad. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Impartición de formación teórica y práctica a los nuevos miembros del equipo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Explicación de las características técnicas y tratamiento fiscal de los diferentes productos de nueva creación.- Información de los trámites necesarios en la realización de las distintas gestiones de comercialización.- Impartición de las técnicas relacionadas con la venta y las habilidades sociales.



	<ul style="list-style-type: none">- Descripción de las condiciones del reaseguro.- Explicación de las características y estrategias de cesión de riesgos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<p><i>Inspección de la consecución de objetivos de venta de los canales de distribución.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de la información sobre la situación y rentabilidad de las ventas, penetración en el segmento y vinculación / fidelización de los clientes.- Estudio de la cartera de clientes y su tendencia.- Vigilancia del trabajo de comercialización en la zona de actuación de los miembros del canal de distribución.- Realización de las medidas correctoras que fueran necesarias. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>

Escala A

4	<p><i>La impartición de formación teórica y práctica a los nuevos miembros del equipo se efectúa explicando con rigurosidad las características técnicas y el tratamiento fiscal de los diferentes productos de nueva creación aplicando los conocimientos de teoría general de seguros y fiscalidad y teniendo en cuenta el argumentario comercial elaborado por la organización, informando de los trámites necesarios en la realización de las distintas gestiones de comercialización entre la entidad y los miembros de los canales de distribución de forma clara y precisa, formando en las técnicas relacionadas con la venta y las habilidades sociales mediante los métodos pedagógicos más avanzados –test, teatrillos u otros-, favoreciendo las relaciones comerciales e interpersonales, y describiendo las condiciones del reaseguro y las características y estrategias de cesión de riesgos, de manera presencial o a través de los diferentes medios disponibles.</i></p>
3	<p><i>La impartición de formación teórica y práctica a los nuevos miembros del equipo se efectúa explicando las características técnicas más importantes y el tratamiento fiscal de los diferentes productos de nueva creación aplicando los conocimientos de teoría general de seguros y fiscalidad y teniendo en cuenta el argumentario comercial elaborado por la organización, informando de los trámites necesarios en la realización de las distintas gestiones de comercialización entre la entidad y los miembros de los canales de distribución, formando en las técnicas relacionadas con la venta y las habilidades sociales mediante un método pedagógico reconocido y describiendo las condiciones principales del reaseguro y las características y estrategias de cesión de riesgos, de manera presencial o a través de los diferentes medios disponibles.</i></p>
2	<p><i>La impartición de formación teórica y práctica a los nuevos miembros del equipo se efectúa explicando las características técnicas y el tratamiento fiscal de los diferentes productos de nueva creación aplicando los conocimientos de teoría general de seguros y fiscalidad, no obstante sin tener en cuenta el argumentario comercial elaborado por la entidad, informando con dudas y dificultades de los trámites necesarios en la realización de las distintas gestiones de comercialización entre la entidad y los miembros de los canales de distribución, formando en las técnicas relacionadas con la venta y las habilidades sociales sin aplicar ningún método pedagógico predeterminado, y describiendo las condiciones principales del reaseguro y las características y estrategias de cesión de riesgos de manera presencial o a través de los diferentes medios disponibles.</i></p>
1	<p><i>La impartición de formación teórica y práctica a los nuevos miembros del equipo se efectúa explicando las características técnicas y el tratamiento fiscal de los diferentes productos de nueva creación, los trámites necesarios en la realización de las distintas gestiones de comercialización entre la entidad y los miembros de los canales de distribución, las técnicas relacionadas con la venta y las habilidades sociales y las condiciones principales del reaseguro de forma imprecisa, sin orden, y escasamente clara, lo que hace difícil su comprensión por los nuevos miembros del equipo.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<p><i>La inspección de la consecución de objetivos de venta de los canales de distribución se efectúa obteniendo la información detallada sobre la situación y rentabilidad de las ventas, penetración en el segmento y vinculación/fidelización de los clientes a través del cálculo de ratios específicos – objetivos/realización, nº solicitudes/nº visitas, ventas por producto/zona/cliente y gastos/ventas u otros-, estudiando en profundidad la cartera de clientes y su tendencia utilizando curvas de valores mensuales, de valores acumulados y Total Anual Móvil –TAM- u otros, obteniendo conclusiones sobre la evolución del plan de ventas, vigilando el trabajo de comercialización en la zona de actuación de los miembros, y llevando a cabo las medidas correctoras que fueran necesarias, argumentando su aplicación.</i></p>
3	<p><i>La inspección de la consecución de objetivos de venta de los canales de distribución se efectúa obteniendo la información sobre la situación y rentabilidad de las ventas, penetración en el segmento y vinculación/fidelización de los clientes a través del cálculo de alguno de los ratios o índices específicos más importantes, estudiando la cartera de clientes y su tendencia, utilizando un método de análisis de la cartera de clientes, obteniendo conclusiones sobre la evolución del plan de ventas, vigilando el trabajo de comercialización en la zona de actuación de los miembros, y llevando a cabo las medidas correctoras que fueran necesarias, argumentando su aplicación.</i></p>
2	<p><i>La inspección de la consecución de objetivos de venta de los canales de distribución se efectúa obteniendo información poco clara sobre la situación y rentabilidad de las ventas, penetración en el segmento y vinculación/fidelización de los clientes a través del cálculo de algún ratio o índice específico, estudiando la cartera de clientes y su tendencia, utilizando un método de análisis de la cartera de clientes, obteniendo conclusiones poco sólidas sobre la evolución del plan de ventas, vigilando el trabajo de comercialización en la zona de actuación de los miembros, y llevando a cabo las medidas correctoras sin argumentar su aplicación.</i></p>
1	<p><i>La inspección de la consecución de objetivos de venta de los canales de distribución se efectúa obteniendo datos que no permiten obtener conclusiones objetivas sobre la situación y rentabilidad de las ventas, penetración en el segmento y vinculación/fidelización de los clientes y la evolución del plan de ventas.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

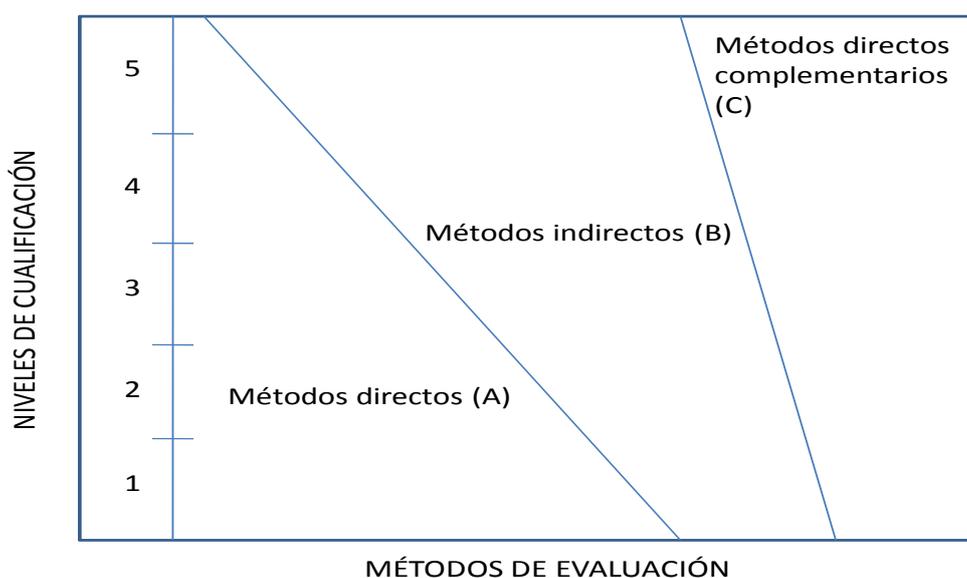
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la definición, formación y supervisión de los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades en tecnologías de la información y comunicación, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como que las directrices que propone la entidad para la selección de candidatos que vayan a formar los canales de distribución se contradicen con los perfiles requeridos, que los datos para el estudio de las ventas son exageradamente altos u otros, que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se aconseja establecer las estrategias y directrices generales de la entidad aseguradora que prioricen los canales de distribución, perfiles profesionales exigidos por la empresa, listado interno de posibles candidatos con sus correspondientes CVs, manuales de la entidad que contengan el argumentario comercial y la tramitación en la comercialización, listado de productos de nueva creación y sus características técnicas y fiscales, manuales normativos, datos para el estudio de las ventas y análisis de la cartera de clientes e informes sobre los trabajos de comercialización de los miembros del canal de distribución.
- j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se aconseja utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como candidatos que potencialmente puedan configurar los canales de distribución.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2178_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y
TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS**

Código: ADG649_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2178_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en organización y gestión de la acción comercial en las entidades de seguros, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Analizar la información comercial del mercado obtenida a través de distintas fuentes de información.

- 1.1 Obtener datos acerca del mercado de seguros a través de fuentes secundarias.
 - 1.2 Obtener información para la organización y ejecución de la acción comercial a través de la acción personal y/o de su propia red y/o colaboradores y de las fuentes primarias.
 - 1.3 Obtener información sobre los productos de la competencia y sus condiciones mediante los soportes documentales o informáticos correspondientes.
 - 1.4 Registrar la información conseguida, mediante las aplicaciones informáticas de gestión comercial o CRM, estableciendo los puntos débiles, fuertes, las amenazas y oportunidades de la acción comercial.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad.

2. Planificar las acciones de comercialización de seguros y/o reaseguros previstos seleccionando y distribuyendo los recursos necesarios.

- 2.1 Determinar los objetivos comerciales individualizados para el periodo estimado en función del objetivo general marcado por la compañía, en base a criterios de rentabilidad y de fidelización u otros.
 - 2.2 Seleccionar los seguros o reaseguros objeto de cada acción comercial de acuerdo con sus características, posicionamiento, precio, características diferenciadoras de la competencia u otros aspectos relevantes, y teniendo en cuenta la cifra de ventas estimada o comprometida.
 - 2.3 Determinar el calendario de acciones comerciales concretas para el período estimado a través de la agenda física, electrónica u otros programas informáticos disponibles y de acuerdo con los ratios de actividad y eficiencia.
 - 2.4 Analizar las características de la cartera de clientes para determinar el número de acciones previstas y su rentabilidad mediante el uso de aplicaciones de CRM u otras.
 - 2.5 Calcular los recursos materiales necesarios para la ejecución de acciones comerciales de acuerdo al tipo de acción comercial a realizar y a la programación realizada.
 - 2.6 Valorar la rentabilidad prevista de las acciones comerciales utilizando las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico.
 - 2.7 Distribuir el presupuesto asignado de las acciones comerciales en función del número de acciones programadas, de la rentabilidad estimada y del objetivo establecido.
- Desarrollar las actividades aplicando los procedimientos establecidos.

3. Identificar a los clientes objeto de acciones comerciales analizando los niveles de riesgo y las necesidades de cobertura.

- 3.1 Determinar los criterios de segmentación de los clientes para cada tipo de seguro mediante el estudio de las características personales, profesionales, socioeconómicas, seguros o volumen de primas contratados, propensión a la compra y riesgo presentado.
- 3.2 Obtener los listados de clientes idóneos para cada acción comercial a través de los ficheros físicos, bases de datos o CRM disponibles, de los clientes actuales y potenciales.
- 3.3 Ordenar los listados de los clientes idóneos en función de sus características y su zona de actuación.



- 3.4 Seleccionar a los clientes potenciales para cada acción comercial, atendiendo al perfil de riesgos a los que está expuesto y según al segmento de la empresa al que pertenezcan utilizando el fichero de clientes, bases de datos o aplicaciones de gestión o CRM disponibles.
- 3.5 Analizar los niveles de aseguramiento de los clientes actuales determinando las actualizaciones necesarias de las coberturas contratadas y los nuevos productos que mejor cubran las necesidades identificadas o no cubiertas.
- 3.6 Seleccionar a los clientes actuales en función del estado de su perfil de riesgo y del nivel actual de aseguramiento utilizando el fichero de clientes, bases de datos o aplicaciones de gestión o CRM disponibles.

4. Organizar el contacto con el cliente personalizando la oferta y la estrategia.

- 4.1 Preparar el contacto comercial con el cliente de acuerdo con las características del perfil su entorno, diseñando la estrategia de acercamiento, la oferta posible y seleccionando los materiales a utilizar.
- 4.2 Ejecutar los mailing o acciones de marketing directo personalizando con precisión para cada cliente los datos relativos a la acción comercial prevista con el mismo, mediante personal propio o externo.
- 4.3 Efectuar el seguimiento de las acciones de marketing directo mediante llamadas personalizadas, comprobando que han sido recibidas y concertando una visita posterior.
- 4.4 Analizar el catálogo de productos de la entidad aseguradora y los conocimientos técnicos de los productos a ofrecer comprobando que se encuentran actualizados.
- 4.5 Revisar el protocolo de las acciones comerciales con la antelación suficiente al contacto y teniendo en cuenta las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente.

5. Contactar con al cliente utilizando técnicas de comunicación.

- 5.1 Entrevistar al cliente mediante estrategias de sondeo, según el soporte elegido para cada acción, obteniendo información de sus intereses y necesidades y referencias de potenciales clientes durante el contacto.
 - 5.2 Registrar las consultas técnicas realizadas, en el sistema de información comercial, o CRM en su caso.
 - 5.3 Efectuar copias de las consultas técnicas a los responsables de la organización a través de los medios disponibles.
 - 5.4 Ofertar a los clientes nuevos productos que cubran sus necesidades o mejorar los contratados explicando las características y ventajas de los mismos mostrando ejemplos con las diferencias y beneficios.
 - 5.5 Informar sobre los servicios de la organización y su forma de acceso describiendo sus características y ventajas.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad y el manual de procedimiento interno y de calidad.

6. Controlar los resultados de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes utilizando.

- 6.1 Verificar las acciones comerciales emprendidas mediante el seguimiento de las mismas, asegurando que se corresponden con lo previsto inicialmente.
- 6.2 Analizar el seguimiento de la nueva producción obtenida mediante el uso de bases de datos, CRM u otros.



- 6.3 Analizar la aceptación de la campaña comercial a través de diferentes técnicas de investigación, la eficacia del mensaje, de la programación de los medios y la global de la campaña, junto con la dirección.
- 6.4 Comprobar la consecución de los objetivos comerciales a través de diferentes técnicas de investigación y la eficacia del mensaje, de la programación de los medios y la global de la campaña, junto con la dirección.
- 6.5 Adaptar el sistema de control y seguimiento al cumplimiento de objetivos de cada campaña de acuerdo con las directrices de la empresa, a las acciones programadas y al presupuesto asignado.
- 6.6 Analizar las fichas de los clientes contactados en las distintas acciones comerciales mediante búsquedas selectivas que se encuentran actualizadas, al finalizar dichas acciones.
- 6.7 Determinar la rentabilidad de las acciones comerciales utilizando las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico, revisando los objetivos propuestos.
- 6.8 Analizar el seguimiento económico de las acciones comerciales, revisando los objetivos propuestos y teniendo en cuenta los ratios e indicadores de clientes.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2178_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Análisis del sector y entorno asegurador.*

- El estudio de mercado de seguros. Fuentes primarias (entrevistas o encuestas investigadas por el interesado, contactos con clientes, competencia u otros), secundarias (organismos oficiales y sectoriales cámaras de comercio, asociaciones del sector, banca, otros). Procedimientos de obtención y registro de información.
- Análisis del mercado de influencia de seguros y reaseguros: DAFO, características generales, oferta y demanda de productos, posicionamiento, competencia.
- Aplicación de técnicas de investigación de mercados al ámbito de seguros y reaseguros.

2. *Planificación de las acciones comerciales en el ámbito de seguros.*

- Definición de acciones comerciales en seguros.
- Marketing de servicios: políticas y estrategias comerciales en el sector de seguros.
- Desarrollo del plan de marketing de servicios: Los objetivos comerciales. Políticas, estrategias y posicionamiento. Programación de acciones comerciales. Recursos materiales.
- Elaboración de presupuestos de acciones comerciales: asignación y cuantificación de costes: ratios de rentabilidad y eficiencia. El producto y la política de precios.

3. *Prospección y análisis de la cartera de clientes.*



- Segmentación en el mercado de seguros y reaseguros. Criterios. Listados. Clasificación. Selección.
- Segmentos potenciales: Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos. Productos y servicios más demandados.
- Análisis de la cartera de seguros y reaseguros: características diferenciadoras. Niveles de aseguramiento.

4. Organización del contacto con el cliente de seguros y reaseguros.

- Preparación y desarrollo de contactos comerciales con clientes de seguros: visitas, entrevistas presenciales o telefónicas, llamadas, otras.
- Acciones comerciales y marketing directo en los diferentes soportes.
- Seguimiento. Actualización de soportes y conocimientos.
- El protocolo de las acciones comerciales. Revisión.

5. El contacto con el cliente.

- La entrevista personal con el cliente: El análisis de necesidades. Cómo preguntar. La presentación inicial del tema y el uso de argumentos. Planteamiento de la entrevista en función de la actitud del cliente. Argumentación en la captación y tratamiento de objeciones. Las objeciones: cómo identificarlas, tratarlas y rebatirlas con éxito. Incidencias, reclamación y quejas. El cierre de la negociación: sus técnicas. La finalización de la entrevista. La despedida. El control o seguimiento de los resultados del contacto.
- La entrevista telefónica con el cliente. Comunicación telefónica efectiva Recepción y emisión de llamadas. El protocolo telefónico.
- Las comunicaciones escritas y telemáticas con el cliente. Comunicación escrita efectiva Tipos de escritos más utilizados en el sector administrativo de seguros Protocolo en la emisión y recepción de mensajes electrónicos.
- Registro y copia de los contactos con los clientes. Medios informáticos u otros.
- Aplicación de acciones de seguimiento y fidelización de clientes de seguros.

6. Control de las acciones comerciales.

- Aplicaciones de procedimientos de control en el desarrollo de acciones comerciales.
- Estimación de indicadores de control: índices de visitas, entrevistas o llamadas; número de respuestas a acciones de marketing directo.
- Las fichas de clientes: fechas de contactos, necesidades detectadas, capacidad de ahorro, u otras.
- Rentabilidad de las acciones comerciales: indicadores y ratios.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Manual de procedimientos de la empresa.
- Normativa referida a seguros.
- Normativa referida a la seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- Normativa referida a la prevención de riesgos laborales.
- Programa informáticos específicos utilizados en gestión de relación comercial o CRM: registro, actualización y transmisión de datos. Listados.
- Los criterios de calidad de servicio en la relación con al cliente.



c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
 - 1.2 Tener interés y compromiso por la empresa.
 - 1.3 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como priorización de tareas u otros).
 - 1.5 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
 - 1.6 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
 - 1.7 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
 - 1.8 Gestionar la información y los recursos materiales y monetarios. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.

2. En relación con los usuarios deberá:
 - 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
 - 2.2 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
 - 2.3 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
 - 2.4 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
 - 2.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
 - 2.6 Ser persuasivo.

3. En relación con otros aspectos deberá:
 - 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
 - 3.2 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
 - 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
 - 3.4 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que pueden surgir en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.



Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2178_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros debiendo acometer una campaña comercial en el caso de un gestor/a comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros, que desarrolla su trabajo en establecimientos o sucursales de entidades de seguros y reaseguradoras. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Analizar la información comercial del mercado asegurador.
2. Planificar las acciones de comercialización de seguros y/o reaseguros previstos.
3. Controlar los resultados de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos, materiales y productos específicos, ayudas técnicas, información técnica, tal como un equipo informático con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, de presentación y de edición de imágenes con un programa específico de gestión de la relación con el cliente –CRM-, dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet, y el material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación necesaria para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.

- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Análisis de la información comercial del mercado asegurador.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de datos acerca del mercado de seguros.- Obtención de información para la organización y ejecución de la acción comercial.- Obtención de información sobre los productos de la competencia y sus condiciones.- Registro de la información conseguida. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Planificación de las acciones de comercialización de seguros y/o reaseguros previstos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de los objetivos comerciales individualizados para el periodo estimado en función del objetivo general marcado por la compañía, en base a criterios de rentabilidad y de fidelización.- Selección de los seguros o reaseguros objeto de cada acción comercial de acuerdo con sus características, posicionamiento, precio, características diferenciadoras de la competencia y teniendo en cuenta la cifra de ventas estimada o comprometida.- Determinación del calendario de acciones comerciales concretas para el período estimado a través de la agenda física, electrónica u otros programas informáticos disponibles y de acuerdo con los ratios de actividad y eficiencia.- Distribuir el presupuesto asignado de las acciones comerciales en función del número de acciones programadas, de la rentabilidad estimada y del objetivo establecido.

	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Control de los resultados de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de las acciones comerciales emprendidas.- Análisis del seguimiento de la nueva producción.- Análisis la aceptación de la campaña comercial.- Comprobación de la consecución de los objetivos comerciales.- Determinación de la rentabilidad de las acciones comerciales. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la escala B.</i></p>

Escala A

4	<p><i>El análisis de la información comercial del mercado asegurador se efectúa obteniendo datos relevantes acerca del mercado de seguros, de la organización y ejecución de la acción comercial y de los productos de la competencia y sus condiciones, a través de la acción personal y/o de su propia red y/o colaboradores y de fuentes primarias y secundarias fidedignas, registrando la información conseguida, mediante las aplicaciones informáticas de gestión comercial o CRM, estableciendo los puntos débiles, fuertes, las amenazas y oportunidades de la acción comercial, a través de soportes documentales o informáticos precisos.</i></p>
3	<p><i>El análisis de la información comercial del mercado asegurador se efectúa obteniendo datos relevantes acerca del mercado de seguros, de la organización y ejecución de la acción comercial y de los productos de la competencia y sus condiciones, a través de la acción personal y/o de su propia red y/o colaboradores y de fuentes primarias y secundarias fidedignas, estableciendo los puntos débiles, fuertes, las amenazas y oportunidades de la acción comercial, a través de soportes documentales o informáticos precisos.</i></p>
2	<p><i>El análisis de la información comercial del mercado asegurador se efectúa obteniendo datos acerca del mercado de seguros, de la organización y ejecución de la acción comercial y de los productos de la competencia y sus condiciones, a través de la acción personal y/o de su propia red y/o colaboradores y de fuentes primarias y secundarias fidedignas, efectuando un análisis incorrecto sobre los puntos débiles y fuertes de la empresa y sobre las amenaza y oportunidades de la acción comercial.</i></p>
1	<p><i>El análisis de la información comercial del mercado asegurador se efectúa obteniendo datos escasamente relevantes acerca del mercado de seguros, de la organización y ejecución de la acción comercial y de los productos de la competencia y sus condiciones, lo que implica un análisis incorrecto sobre los puntos débiles y fuertes de la empresa y sobre las amenaza y oportunidades de la acción comercial.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>El control de los resultados de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes se efectúa verificando las acciones comerciales emprendidas mediante el seguimiento de las mismas, asegurando que se corresponden con lo previsto inicialmente, analizando la nueva producción y la aceptación de la campaña comercial y comprobando la consecución de los objetivos comerciales a través de diferentes técnicas de investigación, la eficacia del mensaje, la programación de los medios y la programación global de la campaña, junto con la dirección, y determinando la rentabilidad de las acciones comerciales utilizando las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico.</i>
3	<i>El control de los resultados de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes se efectúa verificando las acciones comerciales emprendidas mediante el seguimiento de las mismas, asegurando que se corresponden con lo previsto inicialmente, analizando la nueva producción y la aceptación de la campaña comercial y comprobando la consecución de los objetivos comerciales a través de al menos una técnica de investigación, junto con la dirección, y determinando la rentabilidad de las acciones comerciales utilizando alguna de las técnicas establecidas para cada indicador económico.</i>
2	<i>El control de los resultados de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes se efectúa verificando las acciones comerciales emprendidas mediante el seguimiento de las mismas, asegurando que se corresponden con lo previsto inicialmente, analizando la nueva producción y la aceptación de la campaña comercial y comprobando la consecución de los objetivos comerciales a través de al menos una técnica de investigación, junto con la dirección, calculando incorrectamente la rentabilidad de las acciones comerciales.</i>
1	<i>El control de los resultados de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes se efectúa sin aplicar ninguna técnica de investigación que permita analizar las variables relevantes de la acción comercial. Los cálculos relativos a la rentabilidad de las acciones comerciales son incorrectos.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

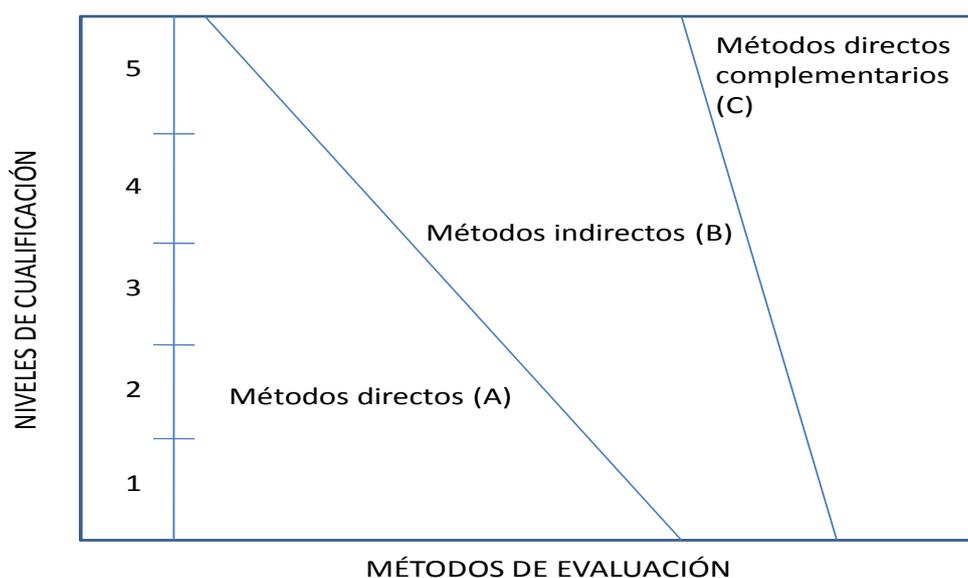
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la organización y gestión de la acción comercial en las entidades de seguros, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades en tecnologías de la información y comunicación por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como que los ficheros de clientes contienen perfiles inadecuados para la campaña propuesta o que en la documentación facilitada de las bases de la campaña comercial aparecen erratas muy significativas en las primas de los seguros, que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de datos de distintas fuentes de información del mercado de seguros, de su empresa, de la competencia, de clientes u otras, de los objetivos generales marcados por la compañía, de un periodo estimado que permita planificar las acciones de comercialización, un presupuesto asignado y los resultados de la hipotética acción comercial de manera que se pueda efectuar el control de los resultados de las misma.
- j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se aconseja utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como miembros de la dirección de la empresa.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y
TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS**

Código: ADG649_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la supervisión y apoyo en la gestión de pólizas y siniestros, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Verificar las solicitudes de contratación de riesgos “especiales”, analizando los distintos elementos que las componen.

- 1.1 Analizar la naturaleza del riesgo “especial” contemplado en la solicitud de seguro comprobando la oferta propuesta con las normas de contratación de la entidad y la normativa vigente, valorando, en su caso, las características personales del cliente.
 - 1.2 Examinar la información aportada para la valoración del riesgo “especial” comprobando la forma de la misma y su procedencia.
 - 1.3 Asegurar 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.
 - 1.4 Comprobar que la tarifa de riesgo se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos “especiales” a través de un tarificador electrónico o manual.
 - 1.5 Comprobar que los importes de las primas y la prima total se ajustan a las garantías contratadas a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos, adecuándolas a los criterios fijados por la entidad y la normativa vigente.

2. Detectar riesgos reasegurables examinando las solicitudes de seguro.

- 2.1 Revisar las solicitudes de aseguramiento según los parámetros de riesgos asumibles por la entidad.
 - 2.2 Verificar la posibilidad de reasegurar riesgos mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y la información facilitada.
 - 2.3 Elaborar informes sobre las características técnicas del tratado de reaseguro, detallando las ventajas y beneficios que conlleva mediante herramientas informáticas.
 - 2.4 Comunicar las solicitudes de reaseguro de riesgos al departamento de reaseguro o a la unidad correspondiente a través de los canales adecuados.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos, según el protocolo establecido por la entidad.

3. Gestionar la asistencia de siniestros negociando los términos de intervención de la prestación del servicio con los profesionales necesarios.

- 3.1 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.
- 3.2 Negociar las condiciones de intervención de la prestación de servicio con los proveedores y reparadores mediante técnicas de negociación.
- 3.3 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.
- 3.4 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.



- 3.5 Comprobar la liquidación del siniestro contrastando las bases de datos de los expedientes de siniestros y los pagos efectuados.
 - 3.6 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.
 - 3.7 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.
 - 3.8 Evaluar los trabajos realizados por los tramitadores de siniestros a su cargo mediante cuestionarios de satisfacción u otros medios.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

4. Cerrar los siniestros no estandarizados llegando a un acuerdo con los proveedores o clientes.

- 4.1 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.
 - 4.2 Informar sobre la oferta de pago de reparaciones al reparador las condiciones y plazos, argumentando su causa.
 - 4.3 Informar sobre la oferta de pago de indemnizaciones al cliente exponiendo las condiciones y plazos, argumentando su causa.
 - 4.4 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.
 - 4.5 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.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

5. Inspeccionar los expedientes de siniestros pendientes de cierre solucionando las incidencias.

- 5.1 Revisar la situación y causa de los recibos impagados solicitando información del impago a los asegurados, mediadores y oficinas bancarias.
 - 5.2 Resolver los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación, revisando su tramitación, realizando las comunicaciones, acuerdos y liquidaciones oportunas y cerrando el expediente.
 - 5.3 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.
 - 5.4 Enviar los expedientes cuya resolución sea la vía judicial al departamento competente para su tramitación en mano, por correo electrónico, fax u otros medios disponibles.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos.



b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Verificación de solicitudes se contratación de riesgos “especiales”.

- Análisis y valoración de riesgos no estandarizados. Condiciones para ser asegurables.
- Procedimiento de selección de riesgos no estandarizados: requisitos y fases del procedimiento.
- Procedimiento de devolución de solicitudes: causas y fases del procedimiento.
- Tarificación de riesgos no estandarizados. La prima de riesgos no estandarizados: elementos y cálculo. Verificación del cálculo: objetivo y principales sistemas de verificación.
- Verificación de la aplicación de tarifas de las pólizas de seguros en riesgos no estandarizados: principales sistemas de verificación.
- Efectos de la incorrecta aplicación de tarifas y cálculo de primas.

2. La detección de los riesgos reasegurables.

- Análisis e interpretación de solicitudes de seguro.
- La distribución de riesgos en las aseguradoras: reaseguro.
- El reaseguro: tipos de riesgos reasegurables. Sujetos del reaseguro. Clases de contratos de reaseguro, características, ventajas y beneficios. Elementos formales. Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro. Formas de pago y financiación e impago. Legislación sobre reaseguro. Informes y comunicación.

3. Gestión de proveedores y reparadores en la asistencia derivada de la tramitación de siniestros.

- Selección de proveedores y reparadores de siniestros.
- Condiciones y acuerdos en la prestación de servicios de los proveedores y reparadores de siniestros.
- Detección del fraude en seguros: causas, tipos (daños materiales y corporales) y actuaciones de gestión. Análisis del fraude (asegurados, peritos, tramitadores, reparadores, mediadores, otros). Protección contra el fraude en la liquidación de siniestros: procedimientos de detección. Investigaciones. Causas y efectos del fraude.
- Detección de falta de reservas: causas y procedimiento de intervención.
- Gestión del pago de indemnizaciones de siniestros.
- Gestión y reclamación de recobros.
- Evaluación y control de la intervención de proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros.
- Incumplimiento en acuerdos con proveedores y reparadores de siniestros: vías de solución.
- Evaluación y control de los tramitadores a su cargo.



4. Cierre de los siniestros no estandarizados.

- Tramitación de la comprobación de las cuantías de las indemnizaciones en los siniestros: solicitud de documentos justificativos, trámites necesarios y autorizaciones, especificaciones de las entidades, situación de la póliza contratada, capitales y garantías contratadas, investigación de los hechos y peritaciones, posible intervención de profesionales (peritos, abogados, médicos, investigadores, otros), designación de peritos.
- La estimación de los daños según el tipo de siniestro.
- Ofertas de pago de las reparaciones a clientes y reparadores: canal adecuado, argumentación, plazos y condiciones.
- Los acuerdos económicos. Acuerdo o desacuerdo entre las partes (transacción amistosa, reclamaciones judiciales por la entidad o por el asegurado, conflicto de intereses, reembolsos). La negociación.

5. Supervisión y control de expedientes de siniestros.

- Procedimiento de revisión y supervisión de expedientes de siniestro.
- Documentación necesaria en cada tipo de siniestro para proceder a la liquidación.
- Inmovilización de siniestros: procedimiento. Causas y efectos de la inmovilización
- Gestión y reclamación de recobros.
- Causa de la falta de cierre de expedientes de siniestros: vías de resolución (por acuerdo transaccional, perito tasador, comisión conciliadora, resolución orden judicial, otros).

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Manual de procedimientos de la empresa.
- Normativa referida a seguros y reaseguros.
- Normativa referida a la seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- Normativa referida a la prevención de riesgos laborales.
- Programas informáticos específicos utilizados en gestión comercial o CRM: registro, actualización y transmisión de datos. Listados.
- Programas informáticos específicos referidos a la gestión de siniestros y acuerdos sectoriales.
- Canales de comunicación: presencial, telemática, postal, telefónica, otras.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
 - 1.2 Tener interés y compromiso por la empresa.
 - 1.3 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como priorización de tareas u otros).
 - 1.5 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.



- 1.6 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.7 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.8 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

2. En relación con los usuarios deberá:

- 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.2 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.3 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.4 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.4 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que pueden surgir en el desarrollo de la actividad.
- 3.5 Ser persuasivo.
- 3.6 Tener capacidad de síntesis.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.



En el caso de la UC2179_3: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros en un supuesto de un riesgo especial y reasegurable, cuyo siniestro se ha producido. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Verificar la solicitud.
2. Gestionar la asistencia del siniestro.
3. Inspeccionar los expedientes de siniestros pendientes de cierre.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos, materiales y productos específicos, ayudas técnicas, información técnica, tal como un equipo informático con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, de presentación y de edición de imágenes con un programa específico de gestión de la relación con el cliente –CRM-, dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet, documentación propia de la gestión de clientes, así como bases de campañas de entidades, indicadores de gestión comercial y fichero de clientes y el material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación necesarias para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un



criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Verificación de la solicitud.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Análisis de la naturaleza del riesgo.- Examen de la información aportada.- Comprobación del riesgo.- Aseguramiento del riesgo.- Comprobación de los importes de las primas y la prima total. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Gestión de la asistencia del siniestro.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los proveedores y reparadores de asistencia según criterios de rentabilidad, eficiencia de gestión, parámetros geográficos y socioculturales.- Negociación de las condiciones de intervención de la prestación de servicio con los proveedores y reparadores mediante técnicas de negociación.- Comprobación de la liquidación del siniestro contrastando las bases de datos de los expedientes de siniestros y los pagos efectuados.- Inspección de la gestión de recobros por la intervención de proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros según criterios de rentabilidad y eficiencia de gestión.- Evaluación de la intervención de los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros mediante cuestionarios de satisfacción, comprobando los trabajos efectuados, su coste económico y las liquidaciones realizadas. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Inspección de los expedientes de siniestros pendientes de cierre.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Revisión de la situación y causa de los recibos impagados.- Resolución de los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación.- Examen de las causas de la no resolución de los expedientes.- Envío de los expedientes cuya resolución sea la vía judicial al departamento competente para su tramitación.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.

Escala A

4	<p><i>La verificación de las solicitudes de contratación de riesgos especiales y reasegurables se efectúa analizando detalladamente la naturaleza del riesgo, comprobando la oferta propuesta con las normas de contratación de la entidad y la normativa vigente y valorando, en su caso, las características personales del cliente, examinando la información aportada para la valoración del riesgo, comprobando la forma de la misma y su procedencia, cotejando que la tarifa de riesgo se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos especiales por un tarificador electrónico o manual, verificando que los importes de las primas y la prima total se ajustan a las garantías contratadas a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.</i></p>
3	<p><i>La verificación de las solicitudes de contratación de riesgos especiales y reasegurables se efectúa analizando la naturaleza del riesgo, comprobando la oferta propuesta con la normativa vigente y valorando, en su caso, las características personales del cliente, examinando la información aportada para la valoración del riesgo, comprobando la forma de la misma, aunque no su origen, cotejando que la tarifa de riesgo se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos especiales por un tarificador electrónico o manual, verificando que los importes de las primas y la prima total se ajustan a las garantías contratadas a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.</i></p>
2	<p><i>La verificación de las solicitudes de contratación de riesgos especiales y reasegurables se efectúa analizando la naturaleza del riesgo, comprobando la oferta propuesta con la normativa vigente y no valorando, en su caso, las características personales del cliente, pero sí, cotejando que la tarifa de riesgo se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos especiales por un tarificador electrónico o manual, verificando que los importes de las primas y la prima total se ajustan a las garantías contratadas a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.</i></p>
1	<p><i>La verificación de las solicitudes de contratación de riesgos especiales y reasegurables se efectúa sin analizar la naturaleza del riesgo, sin comprobar la oferta propuesta con las normas de contratación de la entidad y la normativa vigente, sin valorar las características personales del cliente, así como sin examinar la información aportada para la valoración del riesgo. La tarifa de riesgo no se adecua a los criterios marcados por el área técnica para riesgos especiales.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<p><i>La inspección de los expedientes de siniestros pendientes de cierre, se efectúa revisando de forma detallada la situación y causa de los recibos impagados, solicitando información del impago a los asegurados, mediadores y oficinas bancarias, resolviendo los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación, revisando su tramitación, realizando las comunicaciones, acuerdos y liquidaciones oportunas y cerrando el expediente, examinando las causas de la no resolución de los expedientes para encontrar los motivos de la misma, solicitando ampliación de la información y/o de documentación a los intervinientes en los hechos y negociando la indemnización o finiquito con los implicados, y enviando los expedientes cuya resolución sea la vía judicial al departamento competente para su tramitación.</i></p>
3	<p><i>La inspección de los expedientes de siniestros pendientes de cierre se efectúa revisando la situación y causa de los recibos impagados, resolviendo los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación, revisando su tramitación, realizando las comunicaciones, acuerdos y liquidaciones oportunas y cerrando el expediente. Examinando las causas de la no resolución de los expedientes para encontrar los motivos de la misma, solicitando ampliación de la información y/o de documentación a los intervinientes en los hechos y negociando la indemnización o finiquito con los implicados.</i></p>
2	<p><i>La inspección de los expedientes de siniestros pendientes de cierre se efectúa sin revisar la situación y causa de los recibos impagados, aunque sí resolviendo los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación, revisando su tramitación, realizando las comunicaciones, acuerdos y liquidaciones oportunas y cerrando el expediente. Examinando las causas de la no resolución de los expedientes para encontrar los motivos de la misma, solicitando ampliación de la información y/o de documentación a los intervinientes en los hechos, pero sin negociar la indemnización o finiquito con los implicados.</i></p>
1	<p><i>La inspección de los expedientes de siniestros pendientes de cierre, se efectúa sin revisar la situación y causa de los recibos impagados, sin resolver los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación y sin examinar las causas de la no resolución de los expedientes para encontrar los motivos de la misma.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

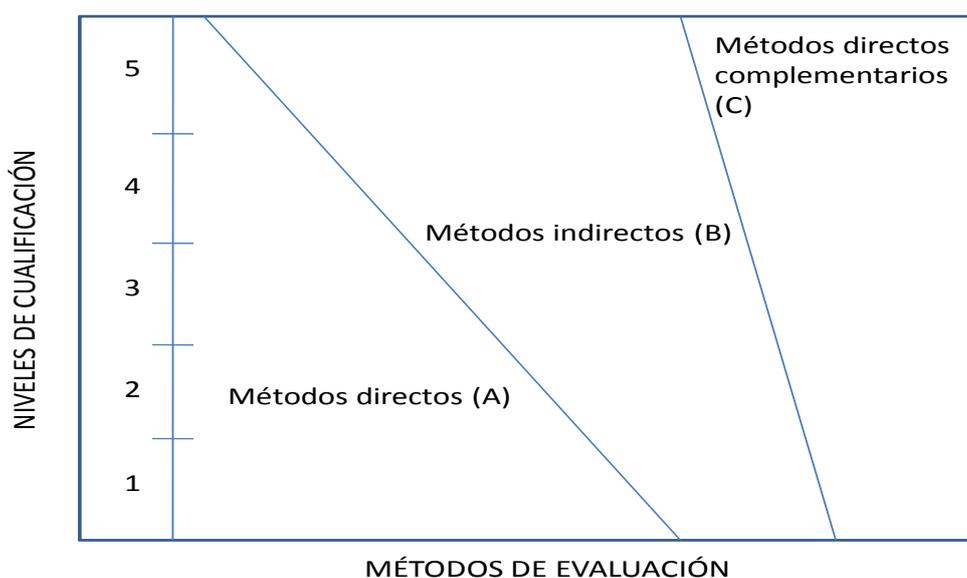
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la supervisión y apoyo en la gestión de pólizas y siniestros, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como que las solicitudes contengan datos falsos o extremadamente exagerados que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato una solicitud de seguro y/o reaseguro, una propuesta de seguro, las normas de contratación de la entidad, normativa de seguros vigente, el perfil del cliente, documentación diversa que permita valorar el riesgo, tarificador electrónico o manual, listados de suscripción disponibles, listados de proveedores y reparadores con sus condiciones comerciales, bases de datos de expedientes de siniestros y pagos, y cuestionarios de satisfacción, informes de asegurados, mediadores y oficinas bancarias.
- j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se aconseja utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como proveedores y/o reparadores.



FONDO SOCIAL EUROPE
El FSE invierte en tu futur



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2180_2: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y
TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS**

Código: ADG649_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2180_2: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización de los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. Comprobar las solicitudes de emisión de póliza, modificación o suplemento verificando que están correctamente cumplimentadas.

- 1.1 Cumplimentar las solicitudes recibidas en diferentes soportes registrando los datos y las condiciones contenidas.



- 1.2 Verificar los datos requeridos de las solicitudes, modificaciones o suplementos de seguro de acuerdo con el tipo de riesgo masa o grandes riesgos.
 - 1.3 Revisar los datos de las solicitudes de modificación y las firmas de las solicitudes de baja comprobando que el cambio no altera las condiciones de suscripción de la póliza contratada con anterioridad.
 - 1.4 Solicitar a los clientes y/o mediadores los datos y documentos pendientes de entrega necesarios para la suscripción detallando los que faltan.
 - 1.5 Registrar los nuevos datos facilitados introduciéndolos en la aplicación informática.
 - 1.6 Verificar el registro de las garantías contratadas en las condiciones generales y/o particulares de la póliza examinando los manuales y ficheros de la organización.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.

2. Efectuar las actividades administrativas de aceptación de riesgos comprobando la concordancia de los riesgos con las normas fijadas por la entidad.

- 2.1 Verificar la oferta propuesta sobre la naturaleza de los riesgos con las normas de contratación de la entidad valorando, en su caso, las características personales del cliente.
 - 2.2 Enviar, si procede, la solicitud de seguros de vida a los servicios médicos de selección de riesgos para su análisis a través de los medios disponibles.
 - 2.3 Solicitar información a los diferentes colaboradores y peritos sobre las dudas surgidas en la identificación de los riesgos a través de las herramientas de suscripción disponibles.
 - 2.4 Comprobar la información recibida con la política y normas de suscripción protocolizadas por la entidad cotejando la documentación con los manuales de la organización.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.

3. Tarifificar las pólizas a suscribir, modificaciones o suplementos ajustando las primas aplicadas a los riesgos asegurados.

- 3.1 Calcular la tarifa del riesgo contratado utilizando el grupo que le corresponda a cada riesgo protocolizado, a través de un tarifificador electrónico o manual, y en su caso, preguntando al superior jerárquico el criterio o la tarifa a aplicar.
 - 3.2 Comunicar los grupos de tarifa que la compañía obliga a consultar a quien corresponda, a través de los canales habituales.
 - 3.3 Revisar el cálculo y la correcta aplicación de los importes de las primas de las garantías contratadas comprobando la correcta aplicación de la tarifa y su cálculo.
 - 3.4 Obtener la prima de la póliza, modificación o suplemento sumando las tasas de las garantías contratadas, más recargos e impuestos que procedan.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.



4. Tramitar administrativamente la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes, conciliando sus cuantías.

- 4.1 Enviar la nueva póliza, modificación o suplemento aceptado por al entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera para su aceptación y firma, a través de los medios correspondientes.
 - 4.2 Confeccionar los recibos de la nueva póliza, modificación o suplemento aceptado comprobando la corrección de los datos identificativos.
 - 4.3 Conciliar las cuantías de las pólizas, modificaciones o suplementos y recibos comprobando la correspondencia entre los documentos emitidos a través de los soportes disponibles.
 - 4.4 Enviar los recibos al mediador, cliente y/o entidad financiera a través de medios fehacientes.
 - 4.5 Archivar la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación convencional o electrónicamente, clasificando los documentos en función de su contenido y frecuencia de uso.
 - 4.6 Expurgar todos los contenidos obsoletos e innecesarios siguiendo los criterios establecidos en el manual de archivo de la entidad.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.

5. Tramitar la vigencia y actualización de las pólizas y suplementos, registrando las modificaciones o variaciones.

- 5.1 Actualizar la cartera de clientes comprobando las nuevas necesidades, la aparición de nuevos riesgos o la modificación de las circunstancias objetivas de los mismos.
 - 5.2 Verificar los datos de la petición de anulación, modificación o suplementos comprobando que son los adecuados y los necesarios.
 - 5.3 Verificar la información de los recibos emitidos comprobando su correspondencia con los documentos de pago efectivo e impagos siguiendo los procedimientos establecidos de notificación de incidencias.
 - 5.4 Registrar las modificaciones y anulaciones en el soporte informático garantizando la veracidad de los datos a través de su comprobación en los listados o soportes sobre resultados técnicos.
 - 5.5 Comunicar la renovación automática y otros datos de las pólizas a los clientes a través de medios fehacientes con tiempo suficiente para permitir su continuación, modificación o anulación.
 - 5.6 Rehabilitar las pólizas anuladas de la cartera de clientes dándolas de alta en el sistema informático previa intervención del mediador, en su caso y con la confirmación del cliente.
 - 5.7 Registrar las modificaciones o correcciones necesarias de las pólizas rehabilitadas introduciendo los datos en la aplicación informática.
 - 5.8 Informar sobre la anulación efectiva de las pólizas y los posibles impagos al cliente mediante notificación fehaciente.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades



profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2180_2: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. La suscripción de pólizas de seguro y los suplementos.

- El contrato de seguro. Elementos personales y materiales.
- La solicitud y la propuesta de seguro. Elementos integrantes. Revisión.
- Las modificaciones o suplementos de seguro. Elementos básicos.
- Normas habituales de suscripción de las entidades aseguradoras.
- Garantías a contratar según el ramo y tipo de seguro.
- Documentos necesarios para la suscripción de pólizas en cada tipo de seguro.

2. La gestión administrativa de la aceptación de riesgos en las entidades aseguradoras.

- El cliente. Características personales. Tipos de clientes.
- Los riesgos según el tipo de seguro (reconocimiento médico, declaración, certificado de solvencia, contabilidad empresarial u otros). Protocolos y normas de actuación.
- Funciones de los colaboradores en la selección de riesgos. Los peritos y otros colaboradores (asistencia, talleres mecánicos, médicos, cerrajeros, abogados u otros). Solicitud de información.

3. La tarificación de las pólizas y suplementos.

- Las tarifas: forma de confeccionarlas.
- Tarificación electrónica.
- La prima: El precio del seguro. Características: tiempo, forma y lugar de pago. Clases de primas. Factores que determinan la aplicación de la prima. La indivisibilidad de la prima. Técnicas de las primas. Cálculo de la prima según el tipo de seguro. Criterios básicos de aplicación.
- La suma asegurada. El capital. Evaluación de los riesgos. Formas de aseguramiento. La regla proporcional. La regla de equidad. La franquicia, tipos y forma de aplicarlas.

4. La tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y emisión de recibos.

- La gestión del envío de pólizas a clientes, mediadores y entidades financieras.
- El recibo del seguro: acreditación del pago. Prima inicial y sucesivas. Elementos integrantes del recibo.
- La gestión del envío de recibos a clientes, mediadores y entidades financieras. La domiciliación bancaria.
- El archivo del contrato de seguro. Criterios generales establecidos por las entidades. El expurgo.

5. Actualización de pólizas y suplementos.

- La actualización y revisión de la cartera de clientes. La vigilancia de riesgos.



- La vigilancia individual. Infraseguro. Sobreseguro. Ampliación o reducción de garantías. Aparición de nuevos riesgos. Modificación de datos. Solicitudes de baja y anulaciones. Exceso de siniestralidad.
- La vigilancia colectiva.
- La renovación automática. Criterios generales de las entidades.
- La rehabilitación de pólizas. Caducidad y prescripción. Suspensión de garantías. Criterios de actuación.
- La emisión de recibos por modificaciones. Gestión de recibos impagados. Protocolos de actuación.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Manuales y procedimientos referidos a seguros.
- Manuales y procedimientos referidos a la protección de datos.
- Manuales y procedimientos referidos a la prevención de riesgos laborales.
- Manuales y procedimientos habituales de suscripción de las entidades aseguradoras.
- Programas informáticos específicos utilizados en suscripción de pólizas, tarificación de riesgos, administración, registro y transmisión de datos.
- El registro de datos. Software específico para la tramitación en seguros.
- Programas informáticos específicos referidos a la gestión de los canales de distribución. Gestión de redes.
- La comunicación eficaz. Los canales de comunicación: correo electrónico, teléfono, videoconferencia, fax u otros.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
- 1.2 Tener interés y compromiso por la empresa.
- 1.3 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
- 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como priorización de tareas u otros).
- 1.5 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.6 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.7 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

2. En relación con los usuarios deberá:

- 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.2 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.3 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.4 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.



- 2.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades, valorando las aportaciones realizadas.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.4 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que pueden surgir en el desarrollo de la actividad.
- 3.5 Ser perseverante en el esfuerzo.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2180_2: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas, actuando como un/a comercial de seguros que gestiona la suscripción de varias solicitudes/propuestas de diferentes ramos de seguro: personales, materiales, patrimoniales u otros, en una pequeña entidad financiera de seguros situada en una zona urbana. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:



1. Comprobar las solicitudes de emisión de póliza, modificación o suplemento.
2. Tramitar administrativamente la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos, materiales y productos específicos, ayudas técnicas, información técnica tales como un equipo informático con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, un programa específico de gestión administrativa específica de seguros, dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet y el material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación necesarias para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Comprobación de las solicitudes de emisión de póliza, modificación o suplemento.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Cumplimentación de las solicitudes recibidas en diferentes soportes registrando los datos y las condiciones contenidas.- Verificación de los datos requeridos de las solicitudes, modificaciones o suplementos de seguro de acuerdo con el tipo de riesgo masa o grandes riesgos.- Revisión de los datos de las solicitudes de modificación y las firmas de las solicitudes de baja comprobando que el cambio no altera las condiciones de suscripción de la



	<p>póliza contratada con anterioridad.</p> <ul style="list-style-type: none">- Solicitud a los clientes y/o mediadores de los datos y documentos pendientes de entrega necesarios para la suscripción, detallando los que faltan.- Registro de los nuevos datos facilitados introduciéndolos en la aplicación informática.- Verificación del registro de las garantías contratadas en las condiciones generales y/o particulares de la póliza examinando los manuales y ficheros de la organización. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Envío de la nueva póliza, modificación o suplemento aceptado por la entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera.- Confección de los recibos de la nueva póliza, modificación o suplemento aceptado.- Conciliación de las cuantías de las pólizas, modificaciones o suplementos y recibos.- Envío de los recibos al mediador, cliente y/o entidad financiera.- Archivo de la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación.- Expurgo de contenidos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>



Escala A

4	<p><i>La tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes se efectúa enviando la nueva póliza, modificación o suplemento, aceptado por la entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera para su aceptación y firma, confeccionando los recibos correspondientes, comprobando la corrección de los datos identificativos, conciliando las cuantías verificando su correspondencia entre los documentos emitidos a través de los soportes disponibles, enviando los recibos generados al mediador, cliente y/o entidad financiera a mediante medios fehacientes, archivando la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación de forma convencional o electrónicamente, clasificando los documentos en función de su contenido y frecuencia de uso y expurgando todos los contenidos obsoletos e innecesarios siguiendo los criterios establecidos en el manual de archivo de la entidad.</i></p>
3	<p><i>La tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes se efectúa enviando la nueva póliza, modificación o suplemento, aceptado por la entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera para su aceptación y firma, confeccionando los recibos, comprobando la corrección de los datos identificativos, conciliando sus cuantías verificando su correspondencia entre los documentos emitidos, enviando los recibos al mediador, cliente y/o entidad financiera a través de medios fehacientes, archivando la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación de forma convencional o electrónicamente, clasificando los documentos en función de su contenido y frecuencia de uso y sin expurgar todos los contenidos obsoletos e innecesarios.</i></p>
2	<p><i>La tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes se efectúa enviando la nueva póliza, modificación o suplemento, aceptado por la entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera para su aceptación y firma, confeccionando los recibos, comprobando la corrección de los datos identificativos, conciliando sus cuantías cotejando la correspondencia entre los documentos emitidos, enviando los recibos al mediador, cliente y/o entidad financiera a través de medios fehacientes, sin archivar la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación de forma convencional o electrónicamente, ni clasificando los documentos en función de su contenido y frecuencia de uso y sin expurgar todos los contenidos obsoletos e innecesarios.</i></p>
1	<p><i>La tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes se efectúa enviando la nueva póliza, modificación o suplemento, aceptado por la entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera para su aceptación y firma, confeccionando los recibos con errores que los invalidan como documentos de constancia, enviando los recibos al mediador, cliente y/o entidad financiera a través de medios fehacientes. El archivo de la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación se efectúa sin seguir los criterios establecidos por la entidad y la legislación vigente.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.



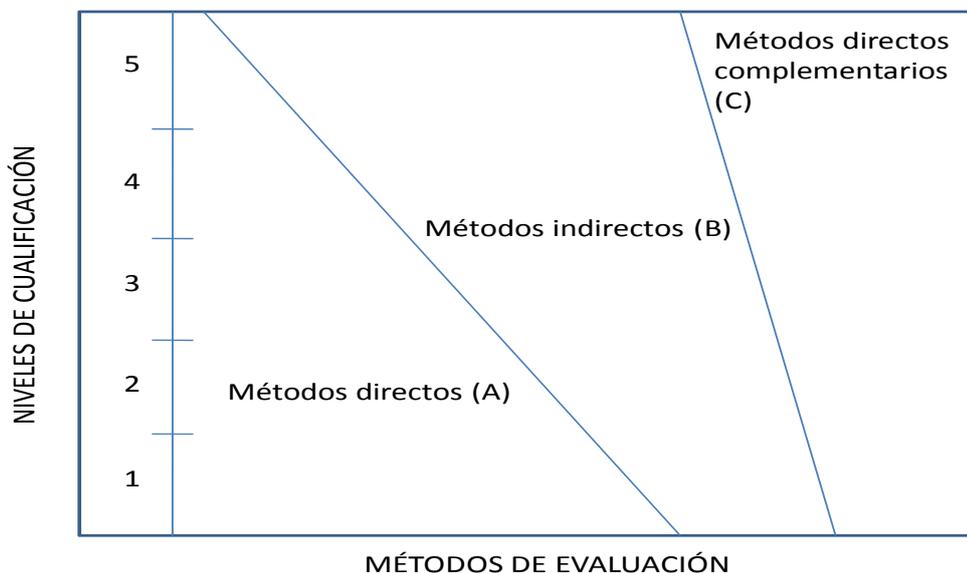
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización de los trámites administrativos de suscripción



de riesgos y emisión de pólizas, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.



La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como que la documentación facilitada de las pólizas y suplementos pueden aparecer erratas muy significativas, el envío de la documentación a un asegurado con domicilio de póliza en España, pero residente en el extranjero u otras similares, que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de datos de solicitudes, modificaciones o suplementos, información diversa sobre los riesgos asegurados, fichero de clientes, manuales de la organización, diversos impresos tales como pólizas, recibos u otros.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2181_2: Tramitar los expedientes de siniestros”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y
TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS**

Código: ADG649_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2181_2: Tramitar los expedientes de siniestros.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la tramitación de los expedientes de siniestros, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. *Transcribir informáticamente las declaraciones de siniestros recibidas procediendo a la apertura del expediente.*

- 1.1 Recepcionar las declaraciones de siniestros a través de los canales telefónicos, telemáticos, fax, correspondencia u otros.



- 1.2 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.
 - 1.3 Verificar los datos de la declaración del siniestro comprobando que suponen una descripción amplia y pormenorizada de los hechos.
 - 1.4 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.
 - 1.5 Registrar los datos facilitados en las declaraciones de siniestro (apertura del expediente) introduciendo los datos en la herramienta informática correspondiente.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

2. Revisar las declaraciones registradas contrastando el siniestro acaecido y los riesgos asegurados.

- 2.1 Comunicar el número de expediente al asegurado o mediador mediante los canales habituales de la entidad.
 - 2.2 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.
 - 2.3 Enviar el expediente de siniestro al superior jerárquico en caso de sospecha de fraude describiendo los posibles indicios.
 - 2.4 Informar al declarante sobre el rechazo del siniestro explicando las causas y motivos.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

3. Determinar las reservas o provisiones económicas en función de las declaraciones recibidas y a los procedimientos establecidos por la entidad.

- 3.1 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.
 - 3.2 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.
 - 3.3 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.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.



4. Coordinar la intervención de los distintos profesionales que participan en el siniestro coordinando su participación.

- 4.1 Comunicar la intervención en el siniestro a los colaboradores según lo establecido en el convenio sectorial afecto.
- 4.2 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.
- 4.3 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.
 - Desarrollar las actividades de acuerdo a los procedimientos de calidad establecidos por la entidad, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

5. Calcular la liquidación del siniestro conciliando los pagos de las reparaciones o indemnizaciones con los reparadores o clientes.

- 5.1 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.
- 5.2 Informar a los clientes y/o reparadores sobre la cuantía de las reparaciones o indemnizaciones comunicando las condiciones y plazos y argumentando su causa.
- 5.3 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.
- 5.4 Resolver las dudas, confusiones y objeciones de los clientes utilizando las habilidades sociales necesarias.
 - Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

6. Revisar las cuantías en la documentación remitida del siniestro garantizando su correcta liquidación.

- 6.1 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.
- 6.2 Comprobar la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a la normativa vigente.
- 6.3 Solicitar al declarante la documentación necesaria para tramitar e indemnizar y resolver el siniestro por escrito o medio fehaciente.
 - Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.



7. Tramitar los pagos y recobros de las indemnizaciones cerrando y archivando los expedientes de siniestro.

- 7.1 Gestionar los recobros en los siniestros cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s.
 - 7.2 Confeccionar el recibo finiquito del siniestro a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales.
 - 7.3 Enviar copia del finiquito al cliente comprobando su aceptación y ratificación.
 - 7.4 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.
 - 7.5 Ratificar la conformidad del asegurado en el recibo finiquito a través de su firma en el documento.
 - 7.6 Verificar la liquidación del siniestro cotejando el pago realizado y el importe del recibo finiquito.
 - 7.7 Cerrar el siniestro después de la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria mediante un apunte en la base de datos.
 - 7.8 Archivar el expediente de siniestro físicamente o en gestión documental.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información aplicables según las técnicas de comunicación.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2181_2: Tramitar los expedientes de siniestros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. La declaración de siniestro.

- La declaración o parte de siniestro: Concepto y plazos. Incumplimientos. Personas obligadas.
- Formas y tipos de declaraciones.
- Requisitos para que un siniestro sea atendido por el asegurador: contrato, coberturas, causas, límites temporales y geográficos, daño real.
- Recepción de la declaración. Datos que debe reflejar: identificativos, los relacionados con el siniestro, terceros presenciales.
- Comprobación del parte: vigencia de la póliza, cobertura, cobros, falta de datos, solicitud de documentos.
- Registro informático o convencional. Apertura del expediente. Protocolo del número identificativo.

2. Revisión de las declaraciones registradas.

- Incidencias que pueden afectar a la indemnización: riesgos que sobrepasen el coste establecido en póliza, franquicias, seguros a primer riesgo, regla proporcional o la no asunción del siniestro.
- Rechazo del siniestro. Motivos frecuentes: exclusión de coberturas, conducta dolosa, impago, sobreseguro u otros. Modelo carta de rehúse. Fuerza probatoria



de la entidad. Repercusiones legales para ambas partes contratantes. Provisión de fondos. Reclamaciones judiciales.

- El fraude. Concepto e implicaciones legales. Indicios de fraude según el tipo de seguro. Daños materiales y corporales. Investigaciones.

3. Las reservas de provisiones económicas para siniestros.

- Valoración inicial del siniestro. Primeras comprobaciones.
- Conceptos a incluir en la valoración: Obligaciones derivadas del siniestro, gastos internos y gastos externos de gestión y tramitación de siniestros.
- La estimación de los daños. Estimaciones de los costes del siniestro según el tipo de siniestro: hechos acaecidos, costes medios establecidos por las entidades, capitales contratados, valores garantizados utilizados.
- Modificaciones posteriores de las provisiones. Comunicaciones de los profesionales. Costes de las reparaciones. Subsanación de los daños.

4. Coordinación de los profesionales que intervienen en los siniestros.

- Tipos de profesionales. Funciones y relaciones contractuales.
- El perito. El informe pericial. Discrepancia en las tasaciones.
- Protocolo de actuación en la organización de la intervención de varios profesionales.
- Los colaboradores y su relación con el cliente. Comunicaciones.

5. Cálculo de la liquidación del siniestro.

- Sistemas para liquidar la cuantía del siniestro: preestablecida en el contrato, suma tasada por perito, decisión pericial contradictoria, liquidación por arbitraje, comisiones de conciliación, acuerdo transaccional, resolución judicial. Protocolos de actuación.
- Estimaciones definitivas. Presentación de ofertas. Causas, condiciones y plazos. Baremos establecidos.
- Elementos personales de la liquidación: aseguradora, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado y acreedor privilegiado.
- Consecuencias de la liquidación: indemnización o prestación del servicio.
- Resolución de dudas y objeciones.

6. Revisión de las liquidaciones efectuadas.

- Cotejo de facturas. Clientes y profesionales.
- Comprobación de documentos según el tipo de siniestro. (Denuncias, certificados, declaraciones de herederos, últimas voluntades, testamentos, informes médicos, insolvencias, cartas de porte, informes periciales). Modos fehacientes.

7. Cierre y archivo de los expedientes de siniestro.

- Los recobros. Reclamaciones a contrarios. La subrogación en el seguro contra daños. Coaseguro y reaseguro.
- El recibo finiquito. Conformidad del pago. Ratificación y firma del documento, efectos legales. Protocolo de actuación. Renuncias judiciales.
- Envío de pagos a clientes y terceros intervinientes en el siniestro. Medios fehacientes.
- El recibo finiquito. Finalidad- constancia del pago, deber del asegurador, renuncia de actuaciones posteriores-. La consignación del pago.



- Cierre del siniestro. Apunte en la base de datos. Plazos legales de mantenimiento.
- Archivo del siniestro. Físicamente o en gestión documental.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Manuales y procedimientos referidos a seguros.
- Manuales y procedimientos referidos a la protección de datos.
- Manuales y procedimientos, referida a la prevención de riesgos laborales.
- Programas informáticos específicos utilizados en gestión comercial o CRM: Registro, actualización y transmisión de datos. Listados.
- Programas informáticos específicos de gestión administrativa de siniestros en daños materiales(CICOS, SMD, SCCS, SGR, otros) y personales (SDP).
- Sistemas de soporte a la tarificación, selección del riesgo y detección anomalías (ESA, SINCO, SENDA).
- Sistemas de facturación electrónica (CAS, SFE).
- Manual de procedimientos de la empresa (organizativos, política empresarial, de calidad u otros).
- Programas informáticos específicos referidos a la gestión de los canales de distribución. Gestión de redes.
- La comunicación eficaz. Habilidades sociales. Los canales de comunicación: correo electrónico, teléfono, videoconferencia, fax u otros.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.2 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
- 1.3 Tener interés y compromiso por la empresa.
- 1.4 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
- 1.5 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como priorización de tareas u otros).
- 1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.7 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.

2. En relación con los usuarios deberá:

- 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.2 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.3 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.4 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.6 Ser persuasivo.



3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y los estados de ánimo.
- 3.3 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.5 Tener capacidad de síntesis.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC2181_2: Tramitar los expedientes de siniestros, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para tramitar los expedientes de siniestros, actuando como un Gestor comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros en una mediana entidad financiera de seguros, que debe gestionar varios siniestros de diferentes ramos (personales, materiales, patrimoniales y multirriesgos) desde la recepción de la declaración hasta la liquidación completa del siniestro. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:



1. Transcribir las declaraciones de siniestros.
2. Revisar las cuantías en la documentación remitida del siniestro.
3. Tramitar los pagos y recobros de las indemnizaciones.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de un equipo informático con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, de presentación y de edición de imágenes con un programa específico de gestión de tramitación de siniestros, de dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet y el material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Transcripción de las declaraciones de siniestros recibidas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recepción de las declaraciones de siniestros a través de los canales telefónicos, telemáticos, fax, correspondencia u otros.- Comprobación en el parte de siniestro de 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.- Verificación de los datos de la declaración del siniestro



	<p>comprobando que suponen una descripción de los hechos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Corrección de 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.- Registro de los datos facilitados en las declaraciones de siniestro (apertura del expediente) introduciendo los datos en la herramienta informática. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Revisión de las cuantías de la documentación remitida del siniestro.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Cotejo de las facturas recibidas de los asegurados.- Comprobación de la documentación requerida en los casos de pólizas de vida.- Solicitud al declarante de la documentación necesaria. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<p><i>Tramitación de los pagos y cobros de las indemnizaciones.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Gestión de los cobros en los siniestros.- Confección del recibo finiquito.- Envío de la copia del finiquito al cliente.- Verificación del envío de talones o transferencias bancarias.- Ratificación de la conformidad del asegurado.- Verificación de la liquidación del siniestro.- Cierre del siniestro.- Archivo del expediente de siniestro. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>



Escala A

4	<p><i>La revisión de las cuantías de la documentación remitida del siniestro se efectúa cotejando las facturas recibidas de los asegurados que con la debida autorización subsanan el daño por cuenta propia, 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, y comprobando la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a los manuales y procedimientos vigentes, y solicitando al declarante la documentación necesaria para tramitar e indemnizar y resolver el siniestro por escrito o medio fehaciente.</i></p>
3	<p><i>La revisión de las cuantías de la documentación remitida del siniestro se efectúa cotejando las facturas recibidas de los asegurados que con la debida autorización subsanan el daño por cuenta propia, 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, pero no con los datos de los presupuestos. Comprobando la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a los manuales y procedimientos vigentes, y solicitando al declarante la documentación necesaria para tramitar e indemnizar y resolver el siniestro por escrito o medio fehaciente.</i></p>
2	<p><i>La revisión de las cuantías de la documentación remitida del siniestro se efectúa cotejando las facturas recibidas de los asegurados que con la debida autorización subsanan el daño por cuenta propia, 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, pero no con los datos de los presupuestos. No se comprueba o si se hace, es con errores, la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a los manuales y procedimientos vigentes.</i></p>
1	<p><i>La revisión de las cuantías de la documentación remitida del siniestro no se efectúa cotejando las facturas recibidas de los asegurados, ni las de los profesionales que intervienen en el siniestro. No se comprueba la documentación requerida en los casos de pólizas de vida conforme a los manuales y procedimientos vigentes.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<p><i>La tramitación de los pagos y recobros de las indemnizaciones se efectúa gestionando los recobros en los siniestros cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad, reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s, confeccionando el recibo finiquito del siniestro a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles, enviando la copia del finiquito al cliente para su aceptación y ratificación, verificando 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, ratificando la conformidad del asegurado en el recibo finiquito a través de su firma en el documento y la liquidación del siniestro, cotejando el pago realizado y el importe del recibo finiquito, cerrando el siniestro después de la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria mediante un apunte en la base de datos, y archivando el expediente de siniestro físicamente o en gestión documental.</i></p>
3	<p><i>La tramitación de los pagos y recobros de las indemnizaciones se efectúa gestionando los recobros en los siniestros cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad, reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s, confeccionando el recibo finiquito del siniestro a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles, enviando la copia del finiquito al cliente para su aceptación y ratificación, verificando 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, ratificando la conformidad del asegurado en el recibo finiquito a través de su firma en el documento y la liquidación del siniestro, cotejando el pago realizado y el importe del recibo finiquito, cerrando el siniestro después de la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria mediante un apunte en la base de datos.</i></p>
2	<p><i>La tramitación de los pagos y recobros de las indemnizaciones se efectúa gestionando los recobros en los siniestros cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad, reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s, confeccionando el recibo finiquito del siniestro con errores graves a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles, enviando la copia del finiquito al cliente para su aceptación y ratificación, verificando 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.</i></p>
1	<p><i>La tramitación de los pagos y recobros de las indemnizaciones se efectúa sin reclamar a la compañía contraria cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad, calculando el recibo finiquito con graves errores, sin comprobar la corrección del cálculo y enviando el finiquito al cliente.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

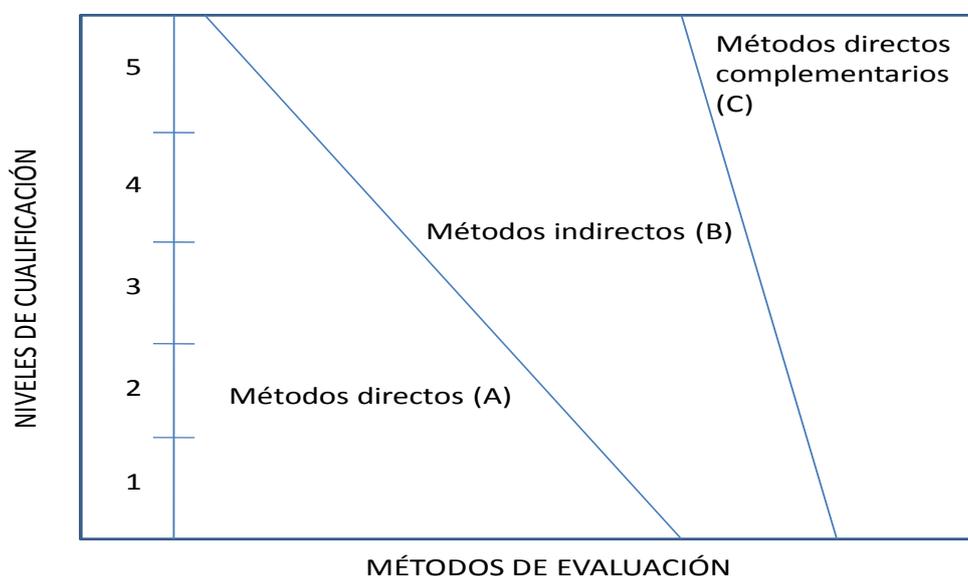
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá

fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la tramitación de los expedientes de siniestros, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como que las declaraciones de siniestro contengan datos falsos o extremadamente exagerados que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de pólizas de seguro, manuales y procedimientos de seguros vigente, listados de proveedores y reparadores con sus condiciones comerciales, bases de datos de expedientes de siniestros y pagos, declaraciones de siniestros, facturas y recibos, presupuestos y apuntes bancarios
- j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se aconseja utilizar un interlocutor real o ficticio que actúe como asegurado y/o representante de otra compañía.



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS

Anulación: Rescisión de los efectos de una póliza, bien sea por producirse las circunstancias que se previeron contractualmente como determinantes de ello, por acuerdo mutuo de asegurador y asegurado o por decisión unilateral de cualquiera de las partes.

Argumentario comercial: Guión empleado por los vendedores que refleja los pasos a seguir en el proceso de venta de un producto o servicio y sirve para demostrar que el producto ofrecido satisface las necesidades del cliente.

Asegurado: Persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo.

Asunción del siniestro: Acto por el que una entidad aseguradora asume la responsabilidad de los daños que le están solicitando como consecuencia de un siniestro producido por su asegurado o por un siniestro que haya perjudicado a un asegurado.

Cartera de seguros: Conjunto de pólizas de seguros cuyos riesgos están cubiertos por una entidad aseguradora.

Catálogo de productos: Relación sistemática y ordenada en la que se describen los productos y servicios que una compañía ofrece a sus clientes o candidatos a clientes.

Cedente: Asegurador directo que cede u ofrece el reaseguro.

Cesionaria: Transferencia de derechos bajo una póliza de seguros a otra persona o empresa. Véase reaseguro.

Cobertura: Obligación principal del asegurador en un contrato de seguro, consistente en hacerse cargo, hasta el límite de la suma asegurada, de las consecuencias económicas que se deriven de un siniestro.

Comisión conciliadora: Conjunto de personas encargadas de resolver posibles desacuerdos entre las partes intervinientes en un siniestro.

Condicionado: En argot asegurador se refiere a la póliza, es decir, a las condiciones generales y particulares de la misma.



Contrato de seguro: Documento o póliza suscrita con una entidad de seguros en el que se establecen las normas que han de regular la relación contractual de aseguramiento entre ambas partes (asegurador y asegurado), especificándose sus derechos y obligaciones respectivos.

Declaración de siniestro: Comunicación al asegurador que efectúa el asegurado para darle cuenta de la ocurrencia de un siniestro.

Distribución de riesgos: Reparto o dispersión de riesgos que la actividad aseguradora precisa para obtener una compensación estadística, igualando los riesgos que componen su cartera de bienes asegurados.

Expediente de siniestro: Conjunto de actuaciones y trámites que debidamente documentados constituyen la expresión material de las fases de un procedimiento administrativo, o de un proceso judicial.

Finiquito: Documento que firma el asegurado o contratante o el perjudicado a consecuencia de un siniestro, una vez que la entidad aseguradora le ha satisfecho la indemnización correspondiente a un siniestro.

Franquicia: Cantidad por la que el asegurado es propio asegurador de sus riesgos y en virtud de la cual, en caso de siniestro, soportará con su patrimonio la parte de los daños que le corresponda.

Garantías: Compromiso aceptado por un asegurador en virtud del cual se hace cargo, hasta el límite estipulado, de las consecuencias económicas derivadas de un siniestro.

Informe pericial: Documento cumplimentado por un perito, en el que se reflejan las circunstancias concurrentes en un siniestro y el importe de los daños ocasionados a consecuencia de ello.

Inspección en seguros: Facultad de control de la Administración respecto a la situación legal, técnica y económica de una entidad aseguradora, así como sobre las condiciones en que ejerce su actividad con carácter general o respecto a situaciones determinadas.

Ley Cambiaria y del Cheque: Normas que regulan el funcionamiento y la operatividad de instrumentos de cobro y pago como cheques, pagarés y letras de cambio.

Ley de Mediación de Seguros Privados: Normativa que regula la actividad de mediación de seguros y reaseguros privados.

Mediación de seguros: Actividad mercantil consistente en la presentación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración de un contrato de



seguro o de reaseguro, o de celebración de estos contratos, así como la asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro.

Perito: Persona con especiales conocimientos teóricos o prácticos sobre una materia, que dictamina en relación a esta los puntos concretos que se someten a su criterio. En seguros, usualmente intervienen para informar sobre las causas productoras de los siniestros y la valoración de los daños ocasionados.

Póliza: Documento que instrumenta el contrato de seguro, en el que se reflejan las normas que de forma general, particular o especial regulan las relaciones contractuales convenidas entre el asegurador y el asegurado.

Prima: Aportación económica que ha de satisfacer el contratante o asegurado a la entidad aseguradora en concepto de contraprestación por la cobertura de riesgo que este le ofrece.

Propuesta de seguro: Documento cumplimentado por el potencial asegurado o contratante, en el que se describen las características del riesgo que se desea asegurar, a fin de que la entidad aseguradora, tras su estudio, decida su rehúse o aceptación y, en este último caso, aplique la prima adecuada.

Prospección: Análisis de un mercado antes del lanzamiento de un producto o un servicio de carácter comercial.

Reaseguro: Instrumento técnico del que se vale una entidad aseguradora para conseguir la compensación estadística que necesita, igualando u homogeneizando los riesgos que componen su cartera de bienes asegurados mediante la cesión de parte de ellos a otras entidades.

Recargos: Conjunto de gravámenes que se aplican a una prima.

Recobro: Cantidad que una entidad aseguradora recupera del tercero responsable de un accidente o siniestro (o de su aseguradora) previamente pagada por ella a su asegurado.

Reducción: Situación que se produce en algunas modalidades de seguro de vida en virtud de la cual, al dejar de pagar el contratante o asegurado las primas estipuladas, se rescinde la póliza original, surgiendo un nuevo seguro con prima única representada por las reservas matemáticas que, a favor del asegurado, se habían constituido en el contrato primitivo, y con un capital asegurado disminuido, a tenor de las primas pagadas hasta ese momento.

Regla proporcional: Fórmula que se aplica en la determinación de la cifra indemnizatoria que, en caso de siniestro parcial, debe satisfacer la entidad aseguradora, en virtud de la cual, cuando existe infraseguro (es decir, cuando el capital garantizado en la póliza es inferior al valor real del objeto asegurado) el daño



debe ser liquidado teniendo en cuenta la proporción que exista entre el capital asegurado y el valor real en el momento del siniestro.

Rehabilitar: Acto por el que, desaparecidas las circunstancias que motivaron la suspensión de efectos de una póliza, las garantías de esta vuelven a adquirir plena vigencia.

Renovación: Acto por el que, por acuerdo expreso o tácito entre las partes que han suscrito la póliza, las garantías de esta se extienden a un nuevo periodo de cobertura, generalmente de un año, en las mismas condiciones que tenían vigencia hasta ese momento.

Reparación del daño: Formas de pago de la indemnización junto con la reposición del bien siniestrado, la entrega de una cantidad o la prestación de un servicio.

Rescate: Operación característica de algunas modalidades de seguro de vida, en virtud del cual, por voluntad del asegurado, este percibe de su asegurador el importe que le corresponde (valor de rescate) de la provisión matemática constituida sobre el riesgo que tenía garantizado. Efectuado el rescate, la póliza rescatada queda automáticamente rescindida.

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de un suceso y sus consecuencias.

Selección de riesgos: Conjunto de medidas, generalmente de carácter técnico, adoptadas por una entidad aseguradora, en virtud de las cuales la aceptación de riesgos está orientada hacia aquellos que ofrecen menor peligrosidad, evitando la cobertura de los que, por poder originar frecuentes siniestros o de elevado importe, originarían un desequilibrio económico en los resultados de la empresa.

Siniestro: Manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía.

Solicitud de seguro: Documento cumplimentado por el potencial tomador del seguro mediante el cual pide de la entidad aseguradora las coberturas descritas en dicho documento y, en consecuencia, la emisión de la correspondiente póliza.

Suscripción de pólizas: Confección de una póliza de seguro y su firma por las partes que la han contratado, así como el pago por el asegurado de la prima correspondiente.

Suspensión de garantías: Situación que se produce cuando, a consecuencia de acontecimientos normalmente previstos en la póliza, quedan temporalmente sin vigencia los efectos de ésta.



Tarifa de riesgo: Baremo o catálogo en que figuran los diferentes tipos de prima aplicables a los riesgos que se encuadran en cierta modalidad o ramo de seguro. Se habla así de la tarifa de incendios, tarifa de automóviles, entre otros.

Tarificador: Aparato que sirve para establecer y aplicar una tarifa.

Tomador: Persona que contrata el seguro al asegurador, y se obliga al pago de la prima.

Transacción amistosa: Solución a la que se llega entre las partes que litigan sobre un asunto, sin necesidad de acudir a la decisión de terceros.