



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.



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 los recursos materiales y monetarios. Utilizar 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>
<p><i>Asesoramiento sobre los diferentes seguros materiales y patrimoniales al cliente.</i></p>	<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 contratación obligatoria de responsabilidad civil al cliente según sus necesidades y problemas planteados.- 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, sobrepimas, descuentos que forman parte de la prima. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>

Escala A

5	<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>
4	<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>
3	<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>
2	<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>
1	<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>

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

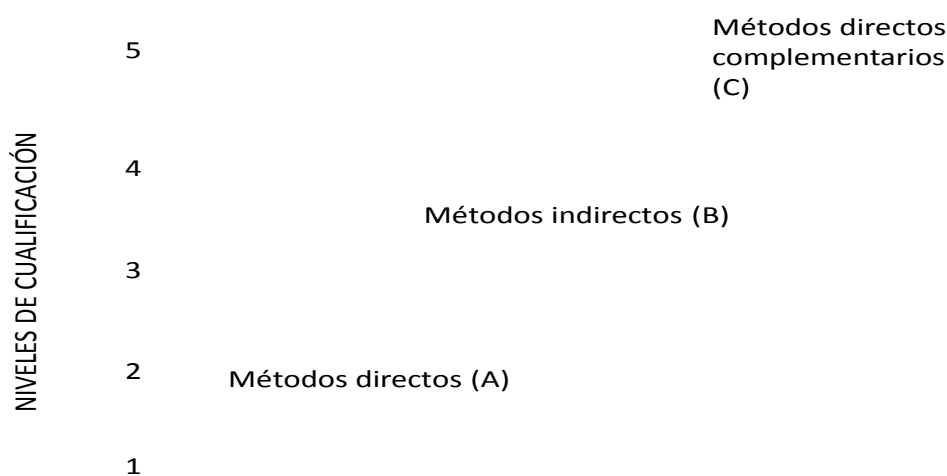
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 estructurada profesional 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) En caso de utilizar 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.