



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1794_3: Comercializar seguros y reaseguros privados”

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1794_3: Comercializar seguros y reaseguros privados.

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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 que intervienen en comercializar seguros y reaseguros privados, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización., y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Prospectar potencial clientela (particulares y empresas) en la contratación de productos de seguro y reaseguro privados, conforme a la normativa aplicable en distribución de seguros, en

función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento como base de su desempeño profesional, con el objetivo de captarlos comercialmente.

- 1.1 El Plan de acción se define, fijando las actividades dirigidas a la prospección comercial y de "marketing", con el objetivo de captar clientela válida para la contratación de productos de seguro y reaseguro.
- 1.2 La información de potenciales prospectos se recopila de las bases de datos públicas y privadas.
- 1.3 La información obtenida se segmenta en función de los criterios de cribado establecidos a partir de los informes de las instituciones del sector (Informes de UNESPA, DGSFP, ICEA, Consejo General de los Colegios de Mediadores, Fundación Mapfre, entre otros) y de bases de datos propias.
- 1.4 El argumentario comercial se redacta en función del tipo de producto y potencial clientela.
- 1.5 La calendarización se realiza mediante el uso de aplicaciones de digitales disponibles: agenda electrónica, CRM, (plataformas de gestión de relaciones con la clientela), entre otros.
- 1.6 Los prospectos seleccionados anteriormente se contactan con los medios de comunicación a disposición (teléfono, correo instantáneo móvil, correo electrónico, video conferencia, entre otros).
- 1.7 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales se respetan de forma rigurosa.
- 1.8 La accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros, se contempla en términos de igualdad, con equivalencia de atención en el proceso de distribución de seguros, al resto de la clientela.

2. Captar potencial clientela (particulares y empresas), en la contratación de productos de seguro y reaseguro privados, conforme a la normativa aplicable de distribución de seguros, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento como base de su desempeño profesional con el fin de asegurar los riesgos.

- 2.1 La información obtenida de la potencial clientela se trata para ajustar el discurso comercial en base a la interacción con la misma.
- 2.2 El argumentario comercial se ajusta a las circunstancias particulares de la clientela en función de la información recibida.
- 2.3 La captación de la potencial clientela se consigue mediante la aceptación por su parte de una propuesta personalizada en productos de seguro.
- 2.4 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales se respetan de forma rigurosa.

- 2.5 La accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros, se contempla en términos de igualdad, con equivalencia de atención en el proceso de distribución de seguros, al resto de la clientela.

3. *Informar a la potencial clientela (particulares y empresas), en la contratación de productos de seguro y reaseguro privados, conforme a la normativa aplicable de distribución de seguros, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento como base de su desempeño profesional para comercializar este tipo de productos, aplicando las medidas de prevención contra potenciales conflictos de intereses entre las partes intervinientes.*

- 3.1 Las necesidades de la clientela potencial (particulares y empresas), se analizan de forma personalizada conforme a la normativa aplicable en materia de seguros.
- 3.2 La información sobre la naturaleza y los riesgos de los productos de seguros ofrecidos se facilita de manera comprensible a la clientela.
- 3.3 La información sobre el impacto fiscal de los productos de seguro se facilita de forma precisa y clara a la potencial clientela, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del mismo y la normativa aplicable en materia fiscal.
- 3.4 La información de los costes y gastos asociados, y la forma en la que se podrá pagar, se facilitan de forma exacta al potencial clientela.
- 3.5 La propuesta de seguro se elabora conforme al resultado del análisis de necesidades efectuado de la clientela y la tipología de riesgo a asegurar.
- 3.6 La documentación personalizada se emite conforme al resultado del análisis de necesidades, combinando una o varias opciones de contrato de seguro.
- 3.7 La propuesta de seguro se facilita físicamente o por medios electrónicos a la potencial clientela.
- 3.8 La accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros, se contempla en términos de igualdad, con equivalencia de atención en el proceso de distribución de seguros, al resto de la clientela.

4. *Formalizar la contratación del producto de seguro y reaseguro privado a la clientela (particulares y empresas), conforme a la normativa aplicable en materia de distribución de seguros, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento como base de su desempeño profesional para la resolución de la venta.*

- 4.1 La propuesta total o parcialmente aceptada, previamente valorada por la potencial clientela, se transmite conforme a la normativa aplicable de contratación de productos de seguro.

- 4.2 La emisión del contrato de seguro se perfecciona cumplimentando la documentación.
- 4.3 La propuesta rechazada, previamente valorada por la potencial clientela, se descarta procediendo a borrar los datos personales de la clientela conforme a la normativa en materia de protección de datos personales.
- 4.4 La propuesta aplazada, previamente valorada por la potencial clientela, se calendariza para posteriores contactos dentro del periodo permitido por la normativa en materia de protección de datos personales.
- 4.5 La accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros, se contempla en términos de igualdad, con equivalencia de atención en el proceso de distribución de seguros, al resto de la clientela.

5. Gestionar la cartera de clientela de una manera activa y dinámica en función de la evolución de las necesidades de la clientela, su ciclo de vida y de la normativa aplicable en la distribución de productos de seguro y reaseguro privados, para mantener su fidelización.

- 5.1 El plan de gestión activa y dinámica de la cartera se define, conforme a la evolución de las necesidades de la clientela.
- 5.2 La información de seguimiento de las necesidades de la clientela se recopila utilizando un cronograma.
- 5.3 La información de seguimiento de la normativa aplicable a la distribución de productos de seguro y reaseguro se recopila consultando periódicamente Boletines Oficiales, DGSFP, UNESPA y el Consejo de los Colegios de los Mediadores de Seguro de España, entre otros.
- 5.4 La información obtenida se utiliza para elaborar una recomendación a la clientela, en función del producto contratado, del perfil de la clientela y de las necesidades detectadas.
- 5.5 Las recomendaciones se proponen a la clientela mediante el ofrecimiento de modificaciones de las pólizas contratadas vía suplementos y/o contratación de nuevos productos.
- 5.6 Los siniestros se gestionan en el momento de su conocimiento/comunicación dándole curso al área de prestaciones de la entidad para su resolución.
- 5.7 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales se respetan de forma rigurosa.

6. Desarrollar proactivamente la cartera de clientela de productos de seguro y reaseguro privados para aumentar el volumen de negocio, lograr una mayor fidelización de la clientela y alcanzar los objetivos comerciales exigidos.

- 6.1 El plan de acción se define, fijando las actividades dirigidas a la captación de prospectos referenciados por la cartera, con el objetivo de

llevar a cabo la captación de nueva clientela válida para la contratación de productos de seguro.

- 6.2 Las referencias de la clientela de cartera que permitan ampliar las acciones de promoción de los productos de seguro, se solicitan mediante el contacto periódico con los mismos (telefónico, personal, electrónico, entre otros).
- 6.3 La promoción de los productos y captación de nuevos potenciales candidatos se realiza participando activamente en foros empresariales y profesionales o realizando acciones de marketing o incentivación.
- 6.4 Los prospectos válidos captados se incorporan a la base de datos de potenciales clientelas para iniciar el proceso de asesoramiento y consumir la contratación de nuevos productos de seguro.

7. Gestionar los riesgos de forma activa evaluando y analizando los mismos, aplicando las normas de contratación de la entidad para ofrecer su cobertura.

- 7.1 Los riesgos se evalúan atendiendo a su tipología y naturaleza (operacionales, de azar, financieros, estratégicos, entre otros).
- 7.2 Los riesgos evaluados se estudian buscando los mecanismos idóneos de transferencia (autoseguro, seguro, entre otros).
- 7.3 Los riesgos se analizan en función de las normas de contratación para cubrirlos o excluirlos.
- 7.4 Los riesgos cubiertos se instrumentan a través de una póliza fijando las coberturas, exclusiones, la prima, entre otros.
- 7.5 Los riesgos excluidos se comunican a la clientela argumentando los motivos de la decisión.
- 7.6 Las modificaciones de riesgo que se puedan producir se gestionan de forma dinámica para adecuar la cobertura al mismo.

8. Asistir a la clientela en la gestión de la tramitación y liquidación del siniestro comprobando la adecuación de la cobertura de la póliza contratada a fin de velar por sus intereses.

- 8.1 Los requisitos y plazos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros, la obligación de comunicar la elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia, los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza, el límite de la cobertura de la póliza y el derecho a recibir indemnización por parte del Consorcio de Compensación de Seguros, en su caso, se explican a la clientela con claridad, precisando los documentos necesarios en función del tipo de siniestro (atestados, declaraciones de testigos, relación de los objetos y estimación de daños, entre otros).
- 8.2 Los expedientes de siniestros se registran, comprobando la vigencia de la póliza, el cobro del recibo en el periodo de cobertura del siniestro y la cobertura de los hechos declarados, corrigiendo los errores o falta de datos solicitándolos al declarante o consultando los archivos del mediador.

- 8.3 La apertura del siniestro se comunica a la entidad aseguradora, indicando las circunstancias del siniestro y los daños producidos.
- 8.4 Los expedientes de siniestros físicos y/o digitales, se organizan asignando el código de referencia facilitado por la entidad aseguradora.
- 8.5 La asistencia a la clientela en la tramitación y liquidación del siniestro en relación con la adecuación de la indemnización propuesta por la entidad aseguradora y/o reaseguradora, y las coberturas contratadas en la póliza se realiza defendiendo los intereses y derechos de su clientela.
- 8.6 El pago de indemnizaciones de siniestros intermediados de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras se gestiona facilitando la liquidación y cierre del siniestro.
- 8.7 la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada se controla utilizando herramientas de gestión (ofimática), comparando los índices obtenidos con los parámetros establecidos e identificando las posibles mejoras en sus propios procedimientos de gestión de los siniestros y coberturas.
- 8.8 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales se respetan de forma rigurosa.

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 los elementos de la competencia del **ECP1794_3: Comercializar seguros y reaseguros privados**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Proyección del seguro en el mundo financiero

- Estructura del sistema financiero
- Las instituciones del sector asegurador
- Consorcio de Compensación de Seguros Funciones
- Gestión de siniestros
- Accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros.

2. Normativa de aplicación en el sector asegurador

- Normativa aplicable en materia de condiciones generales de la contratación.
- Normativa aplicable en materia de contrato de seguro y de reaseguro.
- Normativa aplicable en materia de distribución de productos de seguro.
- Normativa sobre mecanismos de protección de los consumidores y usuarios de servicios de seguros y financieros.
- Normativa general sobre protección de datos de carácter personal.
- Normativa general sobre blanqueo de capitales.
- Normas deontológicas del sector.

3. Seguros distintos del seguro de vida

- Naturaleza y características de los productos de seguros de no vida que proporcionen coberturas aseguradoras comprendidas en los ramos establecidos en la clasificación prevista en la normativa vinculada a la ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

4. Seguros de vida no IBIPs

- Naturaleza y características de los productos de seguros de vida que proporcionen coberturas aseguradoras comprendidas en los ramos establecidos en la clasificación prevista en la normativa vinculada a la ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Organización y prestaciones garantizadas en el sistema de pensiones público.
- Normativa sobre blanqueo de capitales aplicable al seguro de vida.

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:

- Orientación a la clientela y a la calidad del servicio.
- Orientación a resultados y objetivos.
- Transmitir la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Planificación y organización del trabajo responsabilizándose del trabajo que desarrolla, respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Actitud proactiva en la adaptación a la cultura de la empresa, detectar y proponer activamente posibles mejoras dentro de la organización.
- Orientación hacia la utilización de las herramientas digitales puestas a disposición Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.
- Adoptar actitudes posturales y conductas responsables conforme el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional

respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1794_3: Comercializar seguros y reaseguros privados", 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 comercializar seguros y reaseguros privados cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Sondear y captar potenciales clientes.
- 2.** Asesorar a potenciales clientes en la contratación de productos y formalizar la contratación.
- 3.** Desarrollar y gestionar los productos de la cartera de clientes.
- 4.** Atender a los clientes.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- 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.

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Destreza en el sondeo y captación de potenciales clientes.</i>	- Captación de clientes mediante la definición de un plan de actividades. - Recopilación en las BBDD de la información para sondear potenciales clientes. - Realización de criba de la información. - Organización del calendario usando CRM, agenda electrónica. - Comunicación con el cliente seleccionado. - Ajuste del argumentario comercial a cada cliente. - Captación mediante aceptación de una propuesta personalizada. - Respeto a la ley de protección de datos, confidencialidad e igualdad en las personas con discapacidad. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>
<i>Rigor en el asesoramiento a potenciales clientes en la contratación de productos y formalización de la contratación.</i>	- Análisis de las necesidades de los clientes e información sobre riesgos de los productos. - Información sobre el impacto fiscal de los productos así como de los costes y gastos asociados. - Emisión de la documentación personalizada. - Facilitación de manera electrónica de la propuesta de seguro. - Transmisión de la propuesta aceptada y emisión del contrato. - Descarte de la propuesta rechazada, eliminación de datos personales del cliente. - Realización de la propuesta mas adelante tras un primer aplazamiento. - Respeto a la ley de protección de datos, confidencialidad e igualdad en las personas con discapacidad.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i>
<i>Eficiencia en el desarrollo y gestión de los productos de la cartera de clientes.</i>	- Definición del plan de gestión. - Recopilación de la información de seguimiento. - Elaboración de una recomendación al cliente. - Gestión de los siniestros. - Definición del plan de acción. - Evaluación de los riesgos. - Análisis de los riesgos, los que se excluyan se argumentan al cliente. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i>
<i>Eficacia en la atención a los clientes.</i>	- Explicación al cliente de todo lo relativo a la comunicación de un siniestro y coberturas de los seguros. - Registro de los expedientes. - Comunicación de la apertura de un siniestro. - Organización de los expedientes físicos y digitales. - Realización de la defensa de un siniestro. - Atención en los criterios de confidencialidad. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4

3

Para sondear y captar potenciales clientes, capta clientes mediante la definición de un plan de actividades. Recopila en las BBDD la información para sondear potenciales clientes. Realiza criba de la información. Organiza el calendario usando CRM, agenda electrónica. Comunica con el cliente seleccionado. Ajusta el argumentario comercial a cada cliente. Capta mediante la aceptación de una propuesta personalizada. Respeta la ley de protección de datos, confidencialidad e igualdad en las personas con discapacidad.

	<i>Para sondear y captar potenciales clientes, capta clientes mediante la definición de un plan de actividades. Recopila en las BBDD la información para sondear potenciales clientes. Realiza criba de la información. Organiza el calendario usando CRM, agenda electrónica. Comunica con el cliente seleccionado. Ajusta el argumentario comercial a cada cliente. Capta mediante la aceptación de una propuesta personalizada. Respeta la ley de protección de datos, confidencialidad e igualdad en las personas con discapacidad, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para sondear y captar potenciales clientes, capta clientes mediante la definición de un plan de actividades. Recopila en las BBDD la información para sondear potenciales clientes. Realiza criba de la información. Organiza el calendario usando CRM, agenda electrónica. Comunica con el cliente seleccionado. Ajusta el argumentario comercial a cada cliente. Capta mediante la aceptación de una propuesta personalizada. Respeta la ley de protección de datos, confidencialidad e igualdad en las personas con discapacidad, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No sondea ni capta potenciales clientes.</i>

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

Escala B

4	<i>Para asesorar a potenciales clientes en la contratación de productos y formalizar la contratación, analiza las necesidades de los clientes e información sobre riesgos de los productos. Informa sobre el impacto fiscal de los productos así como de los costes y gastos asociados. Emite la documentación personalizada. Facilita de manera electrónica la propuesta de seguro. Transmite la propuesta aceptada y emite el contrato. Descarta la propuesta rechazada, elimina datos personales del cliente. Realiza la propuesta mas adelante tras un primer aplazamiento. Respeta la ley de protección de datos, confidencialidad e igualdad en las personas con discapacidad.</i>
3	<i>Para asesorar a potenciales clientes en la contratación de productos y formalizar la contratación, analiza las necesidades de los clientes e información sobre riesgos de los productos. Informa sobre el impacto fiscal de los productos así como de los costes y gastos asociados. Emite la documentación personalizada. Facilita de manera electrónica la propuesta de seguro. Transmite la propuesta aceptada y emite el contrato. Descarta la propuesta rechazada, elimina datos personales del cliente. Realiza la propuesta mas adelante tras un primer aplazamiento. Respeta la ley de protección de datos, confidencialidad e igualdad en las personas con discapacidad, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para asesorar a potenciales clientes en la contratación de productos y formalizar la contratación, analiza las necesidades de los clientes e información sobre riesgos de los productos. Informa sobre el impacto fiscal de los productos así como de los costes y gastos asociados. Emite la documentación personalizada. Facilita de manera electrónica la propuesta de seguro. Transmite la propuesta aceptada y emite el contrato. Descarta la propuesta rechazada, elimina datos personales del cliente. Realiza la propuesta mas adelante tras un primer aplazamiento. Respeta la ley de protección de datos,</i>

	<i>confidencialidad e igualdad en las personas con discapacidad, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No asesora a potenciales clientes en la contratación de productos ni formaliza la contratación.</i>

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

Escala C

4	<i>Para desarrollar y gestionar los productos de la cartera de clientes, define el plan de gestión. Recopila la información de seguimiento. Elabora una recomendación al cliente. Gestiona los siniestros. Define el plan de acción. Evalúa los riesgos. Analiza los riesgos, los que se excluyan se argumentan al cliente.</i>
3	<i>Para desarrollar y gestionar los productos de la cartera de clientes, define el plan de gestión. Recopila la información de seguimiento. Elabora una recomendación al cliente. Gestiona los siniestros. Define el plan de acción. Evalúa los riesgos. Analiza los riesgos, los que se excluyan se argumentan al cliente, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para desarrollar y gestionar los productos de la cartera de clientes, define el plan de gestión. Recopila la información de seguimiento. Elabora una recomendación al cliente. Gestiona los siniestros. Define el plan de acción. Evalúa los riesgos. Analiza los riesgos, los que se excluyan se argumentan al cliente, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No desarrolla ni gestiona los productos de la cartera de clientes.</i>

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

Escala D

4	<i>Para atender a los clientes, explica al cliente todo lo relativo a la comunicación de un siniestro y coberturas de los seguros. Registra los expedientes. Comunica la apertura de un siniestro. Organiza los expedientes físicos y digitales. Realiza la defensa de un siniestro. Atiende a los criterios de confidencialidad.</i>
3	<i>Para atender a los clientes, explica al cliente todo lo relativo a la comunicación de un siniestro y coberturas de los seguros. Registra los expedientes. Comunica la apertura de un siniestro. Organiza los expedientes físicos y digitales. Realiza la defensa de un siniestro. Atiende a los criterios de confidencialidad, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>

2	<i>Para atender a los clientes, explica al cliente todo lo relativo a la comunicación de un siniestro y coberturas de los seguros. Registra los expedientes. Comunica la apertura de un siniestro. Organiza los expedientes físicos y digitales. Realiza la defensa de un siniestro. Atiende a los criterios de confidencialidad, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No atiende a los clientes.</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 ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

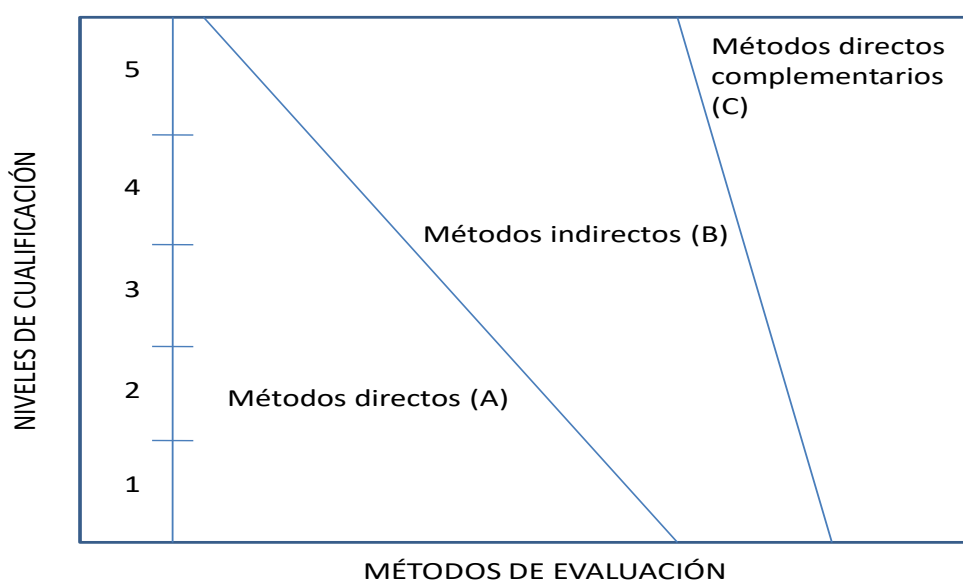
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural,

entre otras. 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 el proceso de Comercializar seguros y reaseguros privados, 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "X" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la

situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.