



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2177_3: Atender técnicamente a los distribuidores de seguros”

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 ECP2177_3: Atender técnicamente a los distribuidores 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 (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 atender técnicamente a los distribuidores de seguros, 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. Informar sobre campañas comerciales diseñadas por la entidad a la red de distribución, apoyando eficazmente en plazo y forma su ejecución, para cumplir con los objetivos de las campañas.

- 1.1 Las campañas diseñadas por la entidad, que previamente han sido entendidas y aprendidas, se transmiten a los profesionales de la red de distribución de la entidad, presencialmente en las instalaciones de la entidad aseguradora o utilizando los medios de comunicación habituales: teléfono, correo electrónico o videoconferencia, entre otros, siguiendo los procedimientos en los que se indique el tiempo y forma establecidos por la entidad.
- 1.2 El desarrollo de las campañas aceptadas por el distribuidor se comprueban periódicamente mediante el seguimiento de la ejecución de la misma y de sus resultados, según las directrices de la entidad, utilizando el sistema de control establecido, para comprobar el grado de consecución de los objetivos comerciales.
- 1.3 El grado de consecución alcanzado se transmite a la persona responsable en la entidad, aportando sugerencias de mejora, si procede.
- 1.4 La información adicional que solicite la red de distribución sobre las campañas se transmite, según el protocolo de comunicación establecido por la entidad.

2. Atender a la red de distribución a través de los medios de comunicación habituales en la entidad (personalmente, por teléfono, correo electrónico, video conferencia, entre otros) para resolución de dudas y derivación si procede a otros departamentos.

- 2.1 El contacto con la red de distribución se realiza según los protocolos de comunicación de la entidad: profesionalidad, cortesía, amabilidad, empatía, proactividad, accesibilidad, comunicación, fiabilidad, credibilidad, comprensión, flexibilidad, imagen personal y corporativa, entre otros.
- 2.2 Las dudas y consultas se resuelven después de realizar una escucha activa a la persona que las plantea, suministrando una información comprensible y completa (veraz, honesta y ajustada técnicamente a la normativa de contratación del producto).
- 2.3 La información proporcionada al distribuidor se recaba, acudiendo a las herramientas de soporte del servicio de atención a la clientela, de forma ágil y demostrando seguridad.
- 2.4 La respuesta de consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución se posponen, aplicando criterios de prudencia, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente al distribuidor de la situación y/o plazo de la respuesta.
- 2.5 Las dudas que no pueda resolver o no son de su ámbito de negocio se asumen como propias, procediendo con eficiencia a su derivación a la persona responsable o a otro departamento.
- 2.6 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 **ECP2177_3: Atender técnicamente a los distribuidores de seguros**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Acciones comerciales en el mercado de seguros

- La clientela interna en seguros: diferenciación y consecuencias en su tratamiento.
- Competencias y habilidades de los profesionales del seguro en el entorno actual.
- Análisis del punto de partida en la organización aseguradora: análisis inicial, objetivos, estrategias y acciones a realizar. Retos y oportunidades. Gestión de recursos humanos.

2. Acciones de “marketing” en el mercado de seguros

- “Marketing”: tipos, funciones, procesos y elementos. Su relación con las actividades comerciales, administrativas y técnicas de la entidad.
- El Plan de “marketing”: funciones y estructura. “E-marketing”.
- CRM (“Customer Relationship Management”) y otras herramientas de apoyo en los objetivos de la entidad. Función y ventajas.
- Medición de la efectividad de la actividad comercial y de “marketing”. Fijación de indicadores del éxito y su comunicación.
- Fórmulas de asignación de objetivos comerciales y de “marketing”.
- Técnicas de coordinación de equipos interdepartamentales.

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:

- Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos, respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con las personas demostrando cortesía, respeto y discreción.

- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

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 "ECP2177_3: Atender técnicamente a los distribuidores 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 Atender técnicamente a los distribuidores de seguros, 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.** Informar sobre campañas comerciales.
- 2.** Atender a la red de distribución.

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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Rigor para informar sobre campañas comerciales.</i>	- Transmisión de la campañas diseñadas por la entidad. - Comprobación periódica del desarrollo de las campañas aceptadas por el distribuidor. - Transmisión del grado de consecución alcanzado. - Transmisión de la información adicional que solicite la red de distribución sobre las campañas . <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Eficacia para atender a la red de distribución.</i>	- Realización del contacto con la red de distribución . - Resolución de las dudas y consultas. - Recopilación de la información proporcionada al distribuidor. - Posposición de la respuesta de consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución. - Aceptación de las dudas que no pueda resolver o no son de su ámbito de negocio. - Respeto de los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>

Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.

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

Escala A

4	<i>Para informar sobre campañas comerciales, transmite las campañas diseñadas por la entidad y comprueba periódicamente el desarrollo de las campañas aceptadas por el distribuidor. Transmite el grado de consecución alcanzado y de la información adicional que solicita la red de distribución sobre las campañas.</i>
3	<i>Para informar sobre campañas comerciales, transmite las campañas diseñadas por la entidad y comprueba periódicamente el desarrollo de las campañas aceptadas por el distribuidor. Transmite el grado de consecución alcanzado y de la información adicional que solicita la red de distribución sobre las campañas. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para informar sobre campañas comerciales, transmite las campañas diseñadas por la entidad y comprueba periódicamente el desarrollo de las campañas aceptadas por el distribuidor. Transmite el grado de consecución alcanzado y de la información adicional que solicita la red de distribución sobre las campañas. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No informa sobre campañas comerciales.</i>

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

Escala B

4	<i>Para atender a la red de distribución, realiza el contacto con la red de distribución. Soluciona las dudas y consultas, recopilando la información proporcionada al distribuidor. Pospone la respuesta de consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución. Acepta las dudas que no pueda resolver o no son de su ámbito de negocio. Respeto de los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.</i>
3	<i>Para atender a la red de distribución, realiza el contacto con la red de distribución. Soluciona las dudas y consultas, recopilando la información proporcionada al distribuidor. Pospone la respuesta de consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución. Acepta las dudas que no pueda resolver o no son de su ámbito de negocio. Respeto de los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de</i>

	<i>protección de datos personales. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para atender a la red de distribución, realiza el contacto con la red de distribución. Soluciona las dudas y consultas, recopilando la información proporcionada al distribuidor. Pospone la respuesta de consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución. Acepta las dudas que no pueda resolver o no son de su ámbito de negocio. Respeto de los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No atiende a la red de distribución.</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.

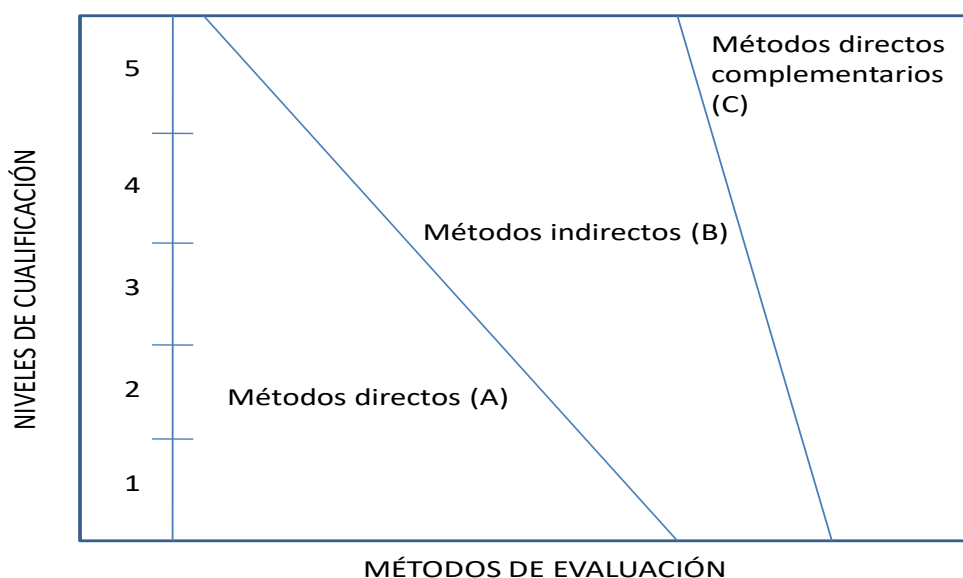
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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:

- 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.
- 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 Atender técnicamente a los distribuidores 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 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.