



GUÍA DE EVIDENCIA DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1797_2: Gestionar los trámites de formalización y ejecución
del contrato de seguro y reaseguro”**



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA 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 ECP1797_2: Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro.

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 principales y secundarias que intervienen en la gestión de los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro, y que se indican a continuación:

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

1. Efectuar la formalización de las pólizas utilizando aplicaciones informáticas.

- 1.1 Solicitar la documentación necesaria para la formalización del contrato al cliente personalmente, por correspondencia u otros medios.
 - 1.2 Recoger los datos en la solicitud de seguro de acuerdo con las normas de suscripción de la aseguradora.
 - 1.3 Registrar los datos de solicitud en soporte informático.
 - 1.4 Comprobar los datos presentados al cliente con la documentación aportada.
 - 1.5 Verificar la concordancia entre la naturaleza del riesgo y las normas de contratación de la entidad aseguradora mediante cotejo del riesgo y la política de la empresa.
 - 1.6 Determinar la tarifa de riesgo contratado, según el grupo correspondiente y utilizando en riesgos nuevos o de difícil contratación el tarificador de la entidad aseguradora.
 - 1.7 Cotejar las garantías contratadas y recogidas en las condiciones generales y/o particulares con las establecidas en los manuales de la organización.
 - 1.8 Emitir el informe requerido por la entidad aseguradora para la formalización de productos masa, fechado y firmado por el mediador o corredor e indicando la situación del riesgo y el estado del mismo.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad, con confidencialidad y de forma rigurosa.

2. Efectuar las gestiones administrativas vinculadas a la vigencia y actualización de las pólizas y suplementos.

- 2.1 Actualizar la cartera de clientes a través de herramientas de seguimiento informático.
 - 2.2 Detectar nuevas necesidades de seguros mediante el análisis de aparición de riesgos o modificación de los mismos.
 - 2.3 Informar de la vigencia y actualización de las pólizas de seguro a los clientes a través de los canales adecuados.
 - 2.4 Solicitar los suplementos, modificaciones, anexos o nueva póliza por escrito, a través de los medios disponibles a la entidad.
 - 2.5 Comprobar que los datos de los suplementos, modificaciones, anexos o nueva póliza no alteran las condiciones de suscripción de la póliza contratada con anterioridad cotejando los datos con las condiciones.
 - 2.6 Introducir los cambios en el soporte informático.
 - 2.7 Solicitar la baja o anulación de la póliza a la entidad por escrito usando modelos prefijados e indicando las causas.
 - 2.8 Verificar las solicitudes de baja o anulación de pólizas, comprobando firmas y plazos establecidos.
 - 2.9 Registrar la información para la actualización de la póliza en soporte informático.
- Desarrollar las actividades según los procedimientos establecidos.

3. Gestionar los trámites administrativos de aceptación de la póliza del seguro y/o reaseguro por el cliente.

- 3.1 Enviar las pólizas de nueva creación, los suplementos emitidos y los duplicados al cliente para su aceptación o firma por correo, fax o correo electrónico.
- 3.2 Explicar los elementos de una póliza al cliente en el momento de la firma de forma verbal.

- 3.3 Entregar la solicitud de póliza, la copia de la solicitud de póliza y la documentación que acompaña a la entidad aseguradora debidamente cumplimentada y firmada a través de los canales correspondientes.
- Desarrollar las actividades siguiendo el manual de procedimiento de la empresa y la legislación vigente.

4. Gestionar el cobro y pago de primas intermediadas de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras.

- 4.1 Detectar los recibos anulados por la compañía y las desviaciones, cotejando el borderó aportado por la entidad con el listado de precartera del mediador.
 - 4.2 Verificar las desviaciones en los importes de los recibos emitidos por la entidad aseguradora en función de la siniestralidad, las modificaciones del riesgo o de las garantías y coberturas contratadas.
 - 4.3 Informar de las desviaciones a cliente o la entidad aseguradora a través de los canales correspondientes.
 - 4.4 Notificar las regularizaciones a la entidad aseguradora por escrito, en tiempo y forma.
 - 4.5 Generar el aviso de pago del recibo mediante la aplicación informática adecuada.
 - 4.6 Remitir el aviso de pago al cliente por correo electrónico u ordinario.
 - 4.7 Comunicar al cliente los aumentos de prima o las anulaciones a través de medios fehacientes establecidos.
 - 4.8 Comprobar el cobro de los recibos a través de listados facilitados por la entidad bancaria y el programa de gestión del mediador.
 - 4.9 Informar del impago y sus consecuencias al cliente mediante notificación estándar.
 - 4.10 Solicitar el pago al cliente en su caso a través de los canales de comunicación correspondientes.
- Desarrollar las actividades siguiendo el manual de procedimiento de la empresa y respetando la legalidad vigente.

5. Organizar la documentación utilizada y generada en la emisión, actualización, ampliación o modificación de la póliza, utilizando archivos convencionales o informáticos.

- 5.1 Registrar y/o archivar las notificaciones de pago, devoluciones, y motivos de bajas en el programa de gestión del mediador.
- 5.2 Archivar la documentación contractual y administrativa del cliente, facilitada por la entidad aseguradora convencionalmente o informáticamente.
- 5.3 Trasladar la documentación de la nueva póliza, de la modificación o de la baja al archivo físico o en gestión documental.
- 5.4 Clasificar los documentos en función de su contenido y su frecuencia de uso.
- 5.5 Efectuar copias de seguridad de la documentación recogida mediante la aplicación de sistemas informáticos.
- 5.6 Actualizar las copias de seguridad, incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.
- 5.7 Actualizar periódicamente los archivos tanto convencionales como informatizados introduciendo, modificando y/o eliminando información.

- Desarrollar las actividades siguiendo la normativa vigente en materia de seguridad, confidencialidad y protección de datos, y atendiendo a la legislación vigente y a las necesidades de la organización.

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 los elementos de la competencia del ECP1797_2: Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Formalización de las pólizas.*

- La póliza.
- Formalización de emisión de pólizas de seguros.
 - Aspectos técnicos.
 - La tarificación de seguros.
- Técnicas de comunicación oral y escrita para la formalización de pólizas.

2. *Gestiones administrativas vinculadas a la vigencia y actualización de las pólizas y suplementos.*

- Detección de oportunidades: nuevos y/o modificación de los riesgos.
- Modificaciones, suplementos, anexos, anulaciones y notificaciones.
 - Aspectos técnicos.

3. *Gestión de los trámites administrativos de aceptación de la póliza del seguro y/o reaseguro por el cliente.*

- Contenido de una póliza.
 - Elementos personales.
 - Materiales.
 - Formales u otros.
- Envío y entrega de pólizas, suplementos u otros documentos.

4. *Gestión del cobro y pago de primas intermediadas.*

- Técnicas de cotejo de listados de clientes y verificación de impagados.
 - Aspectos legales del impago.
- Operaciones de cobro y pago de primas.
 - Funciones.
 - Características.
 - Técnicas de gestión.
- Cumplimentación de los documentos de cobro y pago.
 - Legislación vigente.
- Modificación de la cantidad cobrada a un cliente: Motivos.
- Emisión de documentos relativos al cobro y pago de primas.
 - Aviso de pago.

- Comunicación de aumentos.
- Anulaciones.
- Impagos, otros.
- Características, estructura y datos.

5. Organización de la documentación utilizada y generada en la emisión, actualización, ampliación o modificación de la póliza.

- Gestión de archivos en mediación de seguros y seguros.
- Obligaciones legales.
- Procedimientos de registro y archivo informático.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Normativa de seguros.
- Normativa vigente en materia de seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- Manual de procedimiento de la empresa.

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.

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 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 de la ECP1797_2: Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro, 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 la gestión de los trámites de formalización y ejecución en el supuesto de ser un agente de seguros exclusivo y que tiene que efectuar la contratación y seguimiento de un seguro de un vehículo. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar la formalización de las pólizas.
2. Efectuar las gestiones administrativas vinculadas a la vigencia y actualización de las pólizas y suplementos.
3. Gestionar el cobro y pago de primas intermediadas.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos informáticos, impresora, escáner, Internet, portal del mediador, y correo electrónico, aplicaciones informáticas generales y material de oficina e impresos varios, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán de ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteara alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignara un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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

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

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

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Formalización de las pólizas.</i>	- Solicitud de la documentación necesaria para la formalización del contrato. - Registro de los datos de solicitud en soporte informático. - Comprobación de los datos presentados al cliente con la documentación aportada. - Verificación de la concordancia entre la naturaleza del riesgo y las normas de contratación de la entidad aseguradora. - Cálculo de la tarifa del riesgo contratado. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A</i>
<i>Gestión administrativa de la actualización de las pólizas y suplementos.</i>	- Transmisión de la información relativa a la vigencia y actualización de las pólizas de seguro a los clientes por correo ordinario, fax, correo electrónico o personalmente. - Solicitud de suplementos, modificaciones, anexos o nueva póliza por escrito. - Comprobación que los datos de los suplementos, modificaciones, anexos o nueva póliza no alteran las condiciones de suscripción de la póliza contratada con anterioridad cotejando los datos con las condiciones. - Introducción de los cambios en el soporte informático. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i>
<i>Gestión del cobro de primas intermediadas.</i>	- Verificación de las desviaciones en los importes de los recibos emitidos por la entidad aseguradora. - Transmisión de Información relativa a las desviaciones al cliente o la entidad aseguradora. - Notificación de las regularizaciones a la entidad aseguradora. - Envío del aviso de pago del recibo. - Comprobación el cobro de los recibos. - Información del impago y sus consecuencias al cliente. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i>

Escala A

5	<i>La formalización de las pólizas se efectúa solicitando la documentación necesaria para la formalización del contrato al cliente personalmente, por correspondencia u otros medios – documentación del asegurado, vehículo, pruebas médicas, medidas de protección u otras- en los plazos legal y habitualmente establecidos, recogiendo los datos en la solicitud de seguro de acuerdo con las normas de suscripción de la aseguradora y registrándolos en soporte informático una vez comprobados. Se efectúa la verificación de la concordancia entre la naturaleza del riesgo y las normas de contratación de la entidad aseguradora mediante cotejo del riesgo y la política de la empresa, calculando la tarifa del riesgo contratado, según el grupo correspondiente y utilizando en riesgos nuevos o de difícil contratación el tarificador de la entidad aseguradora.</i>
4	<i>La formalización de las pólizas se efectúa solicitando la documentación necesaria para la formalización del contrato al cliente personalmente, por correspondencia u otros medios – documentación del asegurado, vehículo, pruebas médicas, medidas de protección u otras- en los plazos legal y habitualmente establecidos, recogiendo los datos en la solicitud de seguro de acuerdo con las normas de suscripción de la aseguradora y registrándolos en soporte informático una vez comprobados. Se calcula la tarifa del riesgo contratado, según el grupo correspondiente y utilizando en riesgos nuevos o de difícil contratación el tarificador de la entidad aseguradora.</i>
3	<i>La formalización de las pólizas se efectúa solicitando la documentación necesaria para la formalización del contrato al cliente personalmente, por correspondencia u otros medios – documentación del asegurado, vehículo, pruebas médicas, medidas de protección u otras- en los plazos legal y habitualmente establecidos, recogiendo los datos en la solicitud de seguro de acuerdo con las normas de suscripción de la aseguradora y registrándolos en soporte informático una vez comprobados y se calcula la tarifa del riesgo contratado incorrectamente.</i>
2	<i>La formalización de las pólizas se efectúa solicitando la documentación necesaria para la formalización del contrato al cliente personalmente, por correspondencia u otros medios – documentación del asegurado, vehículo, pruebas médicas, medidas de protección u otras- en los plazos legal y habitualmente establecidos, sin efectuar ningún tipo de registro de la información y calculando la tarifa del riesgo contratado incorrectamente.</i>
1	<i>La formalización de las pólizas se efectúa solicitando la documentación necesaria para la formalización del contrato al cliente –documentación del asegurado, vehículo, pruebas médicas, medidas de protección u otras- incumpliendo los plazos legales correspondientes, sin efectuar ningún tipo de registro de la información y calculando la tarifa del riesgo contratado incorrectamente.</i>

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

Escala B

5	<i>La gestión del cobro de primas intermediadas se efectúa de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras, verificando las desviaciones en los importes de los recibos emitidos por la entidad en función de la siniestralidad, las modificaciones del riesgo o de las garantías y coberturas contratadas, informando al cliente de las desviaciones, notificando a la entidad aseguradora las regularizaciones, emitiendo y enviando al cliente un aviso de pago por correo electrónico, y comprobando el cobro del recibo y en caso de impago informando al cliente del mismo y sus consecuencias.</i>
4	<i>La gestión del cobro de primas intermediadas se efectúa de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras, verificando las desviaciones en los importes de los recibos emitidos por la entidad en función de la siniestralidad, las modificaciones del riesgo o de las garantías y coberturas contratadas, emitiendo y enviando al cliente un aviso de pago por correo electrónico, y comprobando el cobro del recibo y en caso de impago informando al cliente del mismo y sus consecuencias.</i>
3	<i>La gestión del cobro de primas intermediadas se efectúa de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras, verificando las desviaciones en los importes de los recibos emitidos por la entidad en función de la siniestralidad, las modificaciones del riesgo o de las garantías y coberturas contratadas, emitiendo y enviando al cliente un aviso de pago por correo electrónico, sin comprobar el cobro.</i>
2	<i>La gestión del cobro de primas intermediadas se efectúa de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras, sin verificar los importes emitidos por la entidad emitiendo y enviando al cliente un aviso de pago por correo electrónico, sin comprobar el cobro.</i>
1	<i>La gestión del cobro de primas intermediadas no se efectúa de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras, emitiendo un aviso de pago sin cumplir los requisitos básicos de comprobación previo y posterior.</i>

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

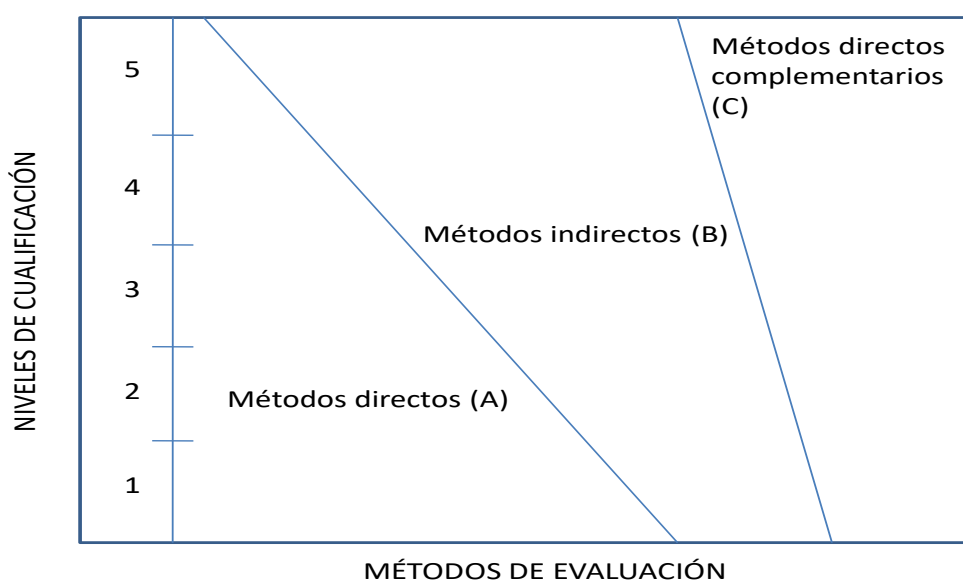
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro, 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/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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, así como en tecnologías de la información, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

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

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

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



- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias en relación con los datos a incluir en la solicitud de seguro, ausencia de datos necesarios, falta de documentación, errores en la comunicación (email no recibido, fax sin adjuntar documentación), recibo enviado a una cuenta incorrecta, cliente que cambia cuenta corriente y no lo comunica al mediador, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de documentación diversa tal como solicitud de póliza, modelos estándar de formalización, modificación y anulación de pólizas, tarificador, recibos u otros.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda que las aplicaciones informáticas genéricas incluyan bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, programas de demostración y simulación de productos o programas informáticos específicos de producción y modificaciones de productos de la entidad u otros similares.
- k) Para el desarrollo de la Situación profesional de evaluación se recomienda utilizar un interlocutor real o ficticio que le proporcione a la persona candidata información necesaria para su ejecución.