I.- Datos Generales

Código	Título
EC1732	Proporcionar intermediación en contratos de seguros del ramo de vida individual y grupal

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que, a través de un contrato, fungen como intermediarios entre el asegurado que demanda un servicio o póliza de cobertura de seguros del ramo de vida individual y grupal y la empresa aseguradora que lo ofrece con el fin de conseguir un acuerdo entre ambos.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El estándar se refiere a funciones relativas a: presentar propuestas al contratante/asegurado/contratante de contratos de seguros, recabar la información para la aseguradora, comercializar el contrato, asesorar en la conservación, modificación, renovación o cancelación del contrato de seguros, todas estas funciones del ramo de vida individual y grupal.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, empleabilidad, productividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro
Desempeña diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
del Sector Asegurador en México

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
06 de noviembre de 2025

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
20 de noviembre de 2025

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)
Grupo unitario
4222 Agente/intermediarios de seguros y servicios financieros (ejecutivos de cuenta)

Ocupaciones
Agente/intermediario y promotor de seguros

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Asistente de agente/intermediario

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
52 Servicios Financieros y de Seguros
Subsector:
524 Compañías de seguros, fianzas, y administración de fondos para el retiro.
Rama:
5241 Compañías de seguros y fianzas
5242 Servicios relacionados con los seguros y las finanzas, y administración de fondos para el retiro
Subrama:
52411 Compañías de seguros
52421 Agente/intermediarios, ajustadores y gestores de seguros y fianzas.
Clase:
524110 Compañías de seguros
524210 Agente/intermediarios, ajustadores y gestores de seguros y fianzas

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Asociación Mexicana de Agente/intermediarios de Seguros y Fianzas A.C.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
- En el plan de evaluación es necesario que el candidato y el evaluador acuerden una fecha para entregar los productos descritos en el Estándar para su revisión.

Apoyos/Requerimientos:	• Personal de apoyo para llevar a cabo un sociodrama • Teléfono celular que contenga aplicaciones de cotizadores de por lo menos una aseguradora, correo electrónico y chat de trabajo con la aseguradora.

Duración estimada de la evaluación

•

Referencias de Información

- Ley sobre contrato de Seguros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de agosto de 1935 Texto vigente, Última reforma publicada DOF: 4 de abril de 2013
- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, Texto vigente: 4 de abril de 2015
- Circular Única de la Comisión de Seguros y Fianzas, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2016
- Código Civil, publicado en el Diario Oficial de la Federación en 1928. Texto vigente. Última reforma publicada DOF: 28 de enero de 2010.
- Código de Comercio, publicado en el Diario Oficial de la Federación en 1889. Texto vigente. Última reforma publicada DOF: 28 de marzo de 2018
- "The Definitive Book of Body Language" por Allan y Barbara Pease
- "What Every BODY is Saying" por Joe Navarro.
- "Nonverbal Communication: Science and Applications" de David Matsumoto, Mark G. Frank y Hyi Sung Hwang.
- "Mirroring and Rapport in Interactions".
- "The Role of Nonverbal Communication in Building Rapport".
- "The Chameleon Effect: The Perception-Behavior Link and Social Interaction" por Tanya L. Chartrand y John A. Bargh.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Proporcionar intermediación en contratos de seguros del ramo de vida individual y grupal

Elemento 1 de 5
Identificar necesidades del prospecto con respecto a contratos de seguros del ramo de vida individual y grupal

Elemento 2 de 5
Recabar información para la aseguradora de contratos de seguros del ramo de vida individual y grupal

Elemento 3 de 5
Comercializar el contrato de seguros del ramo de vida individual y grupal

Elemento 4 de 5
Brindar asesoramiento al contratante/asegurado para la conservación/modificación del contrato de seguros del ramo de vida individual y grupal

Elemento 5 de 5
Brindar asesoramiento al contratante/asegurado para la **renovación/cancelación** del contrato de seguros del ramo de vida individual y grupal

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 5	E5434	Identificar necesidades del prospecto con respecto a contratos de seguros del ramo de vida individual y grupal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la información sobre las características de necesidades de asegurabilidad del prospecto:

- Revisando el plan de prospección y los apuntes/fichas/registros elaborados por el agente/intermediario con información proporcionada del prospecto, sobre los referidos,
- Realizando anotaciones con respecto a la viabilidad del prospecto para la asegurabilidad, y
- Perfilando las variables establecidas en el formato para cotizar conforme al nivel socio económico de salud/hábitos/riesgos del prospecto para establecer un rango de sumas aseguradas y primas.

2. Determina los posibles tipos de planes de seguros a ofrecer:

- Integrando en la ficha de registro del prospecto, los datos obtenidos de su perfil socio económico de salud/hábitos/riesgos, para la propuesta de aseguramiento, y
- Aplicando los datos integrados del referido en un cotizador electrónico proporcionado por la aseguradora.

3. Realiza una entrevista efectiva conforme técnicas de ventas:

- Presentando con amabilidad una entrevista con el prospecto,
- Presentándose, mencionando su nombre completo y saludando, de acuerdo al Reglamento de Agente/intermediarios de Seguros,
- Mostrando genuino interés en el contenido compartido con el prospecto utilizando preguntas abiertas conforme a las técnicas de escucha activa y desarrollo de empatía,
- Reflejando un lenguaje corporal que fomente un ambiente de comodidad y entendimiento mutuo conforme a las técnicas de “Adaptación al lenguaje corporal”,
- Escuchando activamente las necesidades del prospecto para encontrar las preocupaciones/metas/situación familiar,
- Documentando en apuntes para elaborar la cotización,
- Determinando posibles soluciones de acuerdo con la información recabada para realizar las propuestas, y
- Preguntando datos personales como su nombre, edad, ocupación, nivel de ingresos, estructura familiar.

4. Presenta al prospecto las propuestas de su interés:

- Describiendo las características de los productos de seguros, especificando cobertura, suma asegurada, condiciones generales y particulares,
- Explicando una síntesis de las principales exclusiones del producto de seguros,
- Mostrando los productos de seguros con recursos verbales/visuales/multimedia,
- Aclarando las dudas que presente el prospecto con respecto a los propuestas presentadas, y

- Determinando de acuerdo con la información recabada, los tipos de plan más adecuados para el prospecto

5. Recaba información adicional del prospecto para realizar una cotización personalizada:
- Preguntando fecha de nacimiento, hábitos en relación con si fuma, hábitos en relación con el consumo de alcohol y estupefacientes, estado básico de salud, actividades de riesgo, actividad laboral/ocupacional,
- Anotando el rango de sumas aseguradas, temporalidad de los planes, y coberturas adicionales viables para el prospecto, y
- Documentando en apuntes para elaborar la cotización.

6. Elabora la cotización del producto:
- Usando las plataformas que la aseguradora indique,
- Ingresando la información proporcionada por el prospecto, y
- Obteniendo una cotización personalizada para el prospecto.

7. Realiza la presentación de la cotización del producto:
- Mencionando al prospecto las características del producto especificando las coberturas, sumas aseguradas, condiciones generales y específicas,
- Explicando los conceptos técnicos de manera clara y accesible para el prospecto,
- Presentando las cotizaciones personalizadas, de acuerdo con lo requerido por el prospecto,
- Ajustando la propuesta de cotización conforme a las observaciones del prospecto para su completa satisfacción, y
- Atendiendo las objeciones y dudas del prospecto, hasta su comprensión.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las notas de la entrevista inicial, elaboradas:
- Incluye el nombre del prospecto,
- Incluye la fecha de nacimiento del prospecto,
- Contiene una descripción sobre el tipo de plan que le interesa al prospecto,
- Incluye una aproximación del costo del plan a ofrecer,
- Indica el plazo de duración de los planes de seguro a ofrecer, y
- Contienen una descripción sobre los intereses especiales del prospecto a considerar en las cotizaciones.

2. Los impresos/materiales del producto, elaborados:
- Contiene las coberturas,
- Incluye las sumas aseguradas,
- Indica las condiciones generales,
- Incluye las condiciones particulares, e
- Incluyen datos como nombre, edad, ocupación, nivel de ingresos, estructura familiar, fecha de nacimiento, hábitos en relación con si fuma, hábitos en relación con el consumo de alcohol y estupefacientes, estado básico de salud, actividades de riesgo, actividad laboral/ocupacional.

3. La cotización final del producto, elaborada:

- Contiene el nombre completo del prospecto,
- Incluye la fecha de nacimiento/edad del prospecto,
- Indica el tipo de plan seleccionado por el prospecto,
- Indica el plazo del plan,
- Incluye la suma asegurada del plan,
- Describe las coberturas amparadas,
- Contiene la prima costo del plan a ofrecer,
- Presenta la proyección de primas en el plazo, e
- Indica las reservas/recuperación/dividendos/proyecciones financieras incluidas en el plan.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Mercado natural y de referidos.	Conocimiento
2. Condiciones generales, particulares, especiales y adicionales del contrato de seguros.	Aplicación
3. Manual del seguro de vida (dotal, temporal, ordinario de vida, universal y grupal).	Comprensión
4. Manual del cotizador de seguro de vida.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que el agente/intermediario de seguros de vida realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la aseguradora
2. Orden:	La manera en que presenta de forma ordenada, clara y comprensible las propuestas de seguros.
3. Amabilidad	La manera en que el agente se dirige al prospecto de modo amable y respetuoso

GLOSARIO

1. Asegurabilidad:	Conjunto de características o condiciones que determinan si un riesgo es aceptable para ser cubierto por una compañía de seguros. Incluye factores como la naturaleza del riesgo, su frecuencia, severidad y la capacidad de medirlo y analizarlo para establecer primas adecuadas.
2. Comunicación no verbal:	Transmisión de información sin usar palabras, mediante gestos, expresiones faciales, posturas y tono de voz, entre otros, influyendo en la percepción y confianza entre las partes involucradas.
3. Comunicación verbal:	Intercambio de información mediante el uso de palabras habladas, que permite a los agentes/intermediarios y contratante/asegurados aclarar dudas, explicar productos y entender términos y condiciones de manera efectiva.

4.	Cotizadores electrónicos:	Herramientas digitales que permiten calcular de forma rápida y precisa el costo estimado de una póliza de seguro de vida.
5.	Objeciones:	Son las inquietudes, dudas o resistencias que manifiesta un contratante/asegurado durante el proceso de compra de un seguro de vida.
6.	Plan de prospección:	Es una estrategia utilizada para identificar y captar posibles contratante/asegurados interesados en adquirir un seguro de vida, mediante el análisis de perfiles, necesidades y comportamientos de las personas.
7.	Preguntas abiertas:	Diseñadas para obtener respuestas detalladas y completas por parte del contratante/asegurado, obteniendo una mejor comprensión de sus necesidades y expectativas.
8.	Prospecto:	Persona o grupo de personas que, tras un análisis preliminar, se considera como un posible contratante/asegurado de una aseguradora. Se usa para identificar a quienes tienen potencial interés en adquirir una póliza de seguro de vida.
9.	Técnicas de comunicación:	Estrategias empleadas para transmitir información de manera clara, persuasiva y efectiva entre contratantes/asegurados y agente/intermediarios, facilitando la comprensión de los productos y servicios ofrecidos.
10.	Técnicas de ventas:	Métodos utilizados para persuadir y guiar a los contratantes/asegurados potenciales en el proceso de adquisición de un seguro de vida, asegurando que el producto ofrecido satisfaga sus necesidades y expectativas.
11.	Variables para cotizar	Son los factores que determinan el costo de la póliza, como la edad, el estado de salud, el género, el estilo de vida, la ocupación y el monto de cobertura deseado.

Referencia	Código	Título
2 de 5	E5435	Recabar información para la aseguradora de contratos de seguros del ramo de vida individual y grupal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asiste al prospecto en la elaboración de la solicitud/cuestionario/documentos requeridos por la aseguradora.
   - Aclarando las dudas que surgen durante el llenado de la solicitud/cuestionario/documentos, y
   - Revisando que la solicitud/cuestionario/documentos estén completamente llenos con toda la información solicitada y firmada.

2. Realiza la integración del expediente del contrato de seguros:
   - Integrando las copias de solicitud/cuestionario/documentos,
   - Elaborando un archivo digital del expediente,

- Acopiando en una carpeta de respaldo impreso conforme lo establezca la Ley de Contrato del Seguro, e
- Identificando ordenadamente el contenido del expediente.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La solicitud/cuestionario/documentos, elaborados:
- Contiene nombre de los asegurados,
- Contiene nombre del contratante,
- Incluye designación de beneficiarios,
- Indica fecha de inicio del riesgo,
- Indica fecha de terminación del riesgo,
- Señala dirección del contratante,
- Especifica sumas aseguradas contratadas,
- Establece coberturas adicionales contratadas,
- Contiene las fechas de nacimiento de los asegurados,
- Especifica genero de los asegurados,
- Anota condición de fumador del asegurado,
- Proporciona profesión/actividad laboral del asegurado, e
- Indica la condición de salud del asegurado

2. El expediente del prospecto, integrado:
- Se presenta de manera digital/física,
- Contiene la solicitud del seguro de vida,
- Incluye cuestionario de salud que corresponda al riesgo contratado,
- Contiene copia de identificación oficial del contratante,
- Contiene copia de identificación oficial de los asegurados,
- Contiene copia del comprobante del domicilio del contratante, e
- Incluye copia de documento de identificación fiscal del contratante.

La persona es competente cuando posee el siguiente:

CONOCIMIENTO	NIVEL
1. Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF)	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia: La manera en que demuestra interés permanente en la asistencia al contratante/asegurado.
2. Limpieza: La manera en que realiza la solicitud/cuestionario/documentos, libre de enmendaduras/tachaduras.

Referencia	Código	Título
3 de 5	E5436	Comercializar el contrato de seguros del ramo de vida individual y grupal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Obtiene información complementaria para entregar a la aseguradora mediante solicitud/cuestionarios/documentos recabados para la emisión de la póliza:
- Solicitando al prospecto información complementaria que requiera la aseguradora para la emisión de la póliza, y
- Utilizando el equipo de cómputo con las aplicaciones de la compañía de seguros para las emisiones remotas de pólizas.

2. Verifica que la póliza/endoso emitido por la aseguradora corresponda con la oferta solicitada:
- Corroborando que los datos plasmados en la emisión del seguro correspondan con la oferta descrita en la cotización,
- Corroborando los datos básicos del seguro, en el documento entregado a la aseguradora conforme lo establece la Ley del Contrato de Seguro
- Revisando que las declaraciones que proporciona el asegurado estén en los parámetros lícitos conforme lo establece la Ley de Lavado de dinero, y
- Cotejando que las copias de los datos del asegurado correspondan a los originales conforme lo establecen las leyes y reglamentos fiscales.

3. Realiza la entrega al contratante/asegurado el seguro contratado:
- Exponiendo una presentación de cierre al contratante/asegurado.
- Proporcionando al contratante/asegurado las condiciones generales/particulares, recibos de cobro, avisos y documentación que generó la aseguradora.
- Solicitando al contratante/asegurado su firma de recibida la póliza de seguro y la documentación entregada,
- Resolviendo las dudas que presente el contratante/asegurado sobre cada una de las partes de la póliza de seguro incluidas en la documentación recibida, y
- Solicitando al contratante/asegurado firme de recibido de la póliza de seguro con su endoso respectivo y de la documentación entregada,

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El respaldo documental del agente/intermediario, integrados:
- Contiene el documento fuente como constancia de solicitud/cuestionarios/documentos,
- Indica el número de folio,
- Contiene la fecha de recibido, y
- Contiene el nombre completo de quién solicita.

2. El acuse de recibido de los documentos entregados, emitido:
- Contiene el número de folio de la orden de trabajo, y
- Contiene nombre/firma de recibido por parte del contratante/asegurado.

3. El acuse de recibido de la póliza entregada al contratante, emitido:
- Cuenta con el acuse de recibido de carátula y anexos de la póliza,
- Contiene con acuse de recibido de condiciones generales de la póliza, y
- Contiene el acuse de recibido de avisos de cobro/recibos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Ley de lavado de dinero.	Comprensión
2. Ley de Contrato de Seguro.	Conocimiento
3. Leyes y reglamentos fiscales.	Aplicación
4. Partes de una póliza de seguro.	Síntesis

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en que el agente/intermediario ofrece al contratante alternativas de solución realizando acciones preventivas por alguna falla.
2. Tolerancia	La manera en que el agente/intermediario tiene disposición para comprender y atender las inquietudes del contratante.
3. Amabilidad	La manera en que el agente/intermediario/intermediario da un trato cordial a los contratantes/asegurados.

GLOSARIO

1. Aplicaciones de la compañía de seguros:	Herramientas digitales diseñadas para facilitar la gestión de pólizas, cotizaciones, reclamaciones y comunicación con los contratantes/asegurados
2. Condiciones generales	Términos y disposiciones que regulan el contrato de un seguro de vida, estableciendo derechos, obligaciones, exclusiones y procedimientos aplicables tanto para la aseguradora como para el asegurado
3. Condiciones particulares	Términos específicos que se aplican a una póliza de seguro de vida, que incluyen detalles personalizados como el nombre del asegurado, el monto asegurado, la duración de la póliza y cualquier cláusula adicional acordada entre las partes
4. Endoso:	Es una modificación o adición formal a los términos y condiciones de una póliza de seguro de vida, que puede incluir cambios en la cobertura, beneficiarios o cláusulas específicas del contrato
5. Presentación de cierre:	Etapa en el proceso de venta de un seguro de vida, donde el asesor expone los beneficios y condiciones del plan seleccionado, resolviendo dudas y asegurando el compromiso del contratante/asegurado para formalizar la póliza

Referencia	Código	Título
4 de 5	E5437	Brindar asesoramiento al contratante/asegurado para la conservación/modificación del contrato de seguros del ramo de vida individual y grupal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Brinda asesoría al contratante/asegurado en la modificación de la póliza:
   - Consultando con el contratante/asegurado las posibles modificaciones conforme a su situación actual,
   - Asesorando al contratante/asegurado el llenado de los formatos/solicitud/informes requeridos por la aseguradora para modificar la póliza,
   - Verificando que los formatos/solicitudes/informes entregados por el contratante/asegurado, se encuentren debidamente redactados,
   - Solicitando los documentos que sean necesarios para la solicitud de movimientos de cambio,
   - Realizando los procesos de modificación, conforme a las políticas y procedimientos establecidos por la aseguradora,
   - Orientando al contratante/asegurado sobre la eventualidad de un siniestro, en cuanto a los alcances, exclusiones y procedimientos,
   - Explicando los alcances de las modalidades de seguro saldado/seguro prorrogado, y
   - Gestionando la recuperación de reservas, dotales, y dividendos en caso de conservación/modificación del seguro.

2. Entrega al contratante/asegurado la propuesta de modificación/conservación de la póliza de vida individual:
   - Revisando que el documento conservación/modificación este acorde con lo solicitado por el contratante/asegurado,
   - Corroborando con el contratante/asegurado los datos de continuidad de la póliza, y
   - Entregando los documentos de conservación/modificación al contratante/asegurado, explicando el contenido y obteniendo el acuse de recibido.

3. Asesora al contratante/asegurado sobre los mecanismos de la cobranza:
   - Brindando información sobre el medio de pago aceptado por la aseguradora,
   - Entregando al contratante/asegurado el recibo/aviso de cobranza para realizar el pago solicitado por la aseguradora,
   - Informando al contratante/asegurado sobre las formas de pago disponibles,
   - Asistiendo al contratante/asegurado para el llenado del formato de pago requerido por la aseguradora,
   - Revisando en la plataforma la aplicación de prima conforme al contrato, y
   - Revisando que no existan errores involuntarios.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato/solicitud de conservación/modificación, elaborado:
   - Incluye el número de póliza,
   - Especifica el nombre del contratante,
   - Contiene el nombre del asegurado,
   - Indica la fecha de inicio del movimiento,
   - Indica la fecha de terminación del movimiento,
   - Indica la fecha de solicitud del movimiento,
   - Especifica monto del incremento solicitado,
   - Contiene el número de agente/intermediario, y
   - Contiene el número de folio de trabajo para dar seguimiento al movimiento.

2. El formato/solicitud de modificación sin incremento de primas, elaborado:
   - Incluye el número de póliza,
   - Incluye el número de inciso en caso de grupo,
   - Contiene el nombre del contratante,
   - Especifica el nombre del asegurado/contratante
   - Indica la fecha de inicio del movimiento,
   - Indica la fecha de terminación del movimiento,
   - Indica la fecha de solicitud del movimiento,
   - Especifica las características de la modificación solicitada,
   - Señala número de agente/intermediario, y
   - Contiene el número de folio de trabajo para dar seguimiento al movimiento.

3. El aviso de pago, verificado:
   - Contiene la prima a pagar,
   - Incluye las fechas de pago,
   - Indica el nombre de la aseguradora,
   - Especifica el número de póliza/inciso, y
   - Contiene los medios de pago viables.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Constancia de Situación Fiscal	Aplicación
2. Ley del Contrato de Seguro	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa	La manera en que el agente/intermediario realiza acciones preventivas para la conservación o modificación del contrato.
2. Cooperación	La manera en que el agente/intermediario ayuda al contratante/asegurado en la ejecución del llenado de formatos.
3. Perseverancia	La manera en que el agente/intermediario demuestra interés permanente por lograr cumplir con todos los lineamientos legales y normativos que establecen las aseguradoras.

GLOSARIO

1. Dividendos:	Dinero que la aseguradora paga al contratante/asegurado como resultado de las utilidades generadas por la aseguradora durante el año en el seguro de grupo.
2. Dotales:	Seguro donde la aseguradora se compromete a pagar una suma determinada al contratante/asegurado cuando este sobrevive al término del plazo.
3. Formas de pago	Se refiere a la periodicidad de los pagos que puede ser mensual, trimestral, semestral o anual.
4. Medios de pago	Son los medios o métodos disponibles para que el asegurado realice los pagos de su póliza de seguro de vida, como transferencias bancarias, tarjetas de crédito, débito automático o plataformas digitales
5. Reservas:	Las reservas son fondos que la aseguradora debe mantener apartados para poder pagar las obligaciones futuras derivadas de los contratos de seguro. En el caso de vida, esto incluye el pago de sumas aseguradas por fallecimiento, supervivencia, pensiones, entre otros beneficios.
6. Seguro prorrogado:	Es una opción disponible en algunas pólizas de vida que permite mantener la cobertura vigente por un periodo limitado, utilizando el valor acumulado en la póliza para cubrir las primas, sin necesidad de realizar pagos adicionales.
7. Seguro saldado:	Es una opción dentro de los seguros de vida que permite al titular convertir su póliza en una cobertura limitada sin necesidad de realizar pagos adicionales, utilizando el valor acumulado de la misma para garantizar protección en el futuro.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E5438	Brindar asesoramiento al contratante/asegurado para la renovación/cancelación del contrato de seguros del ramo de vida individual/grupal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asesora al contratante/asegurado en relación con la propuesta de cotización de la aseguradora para renovación del ramo de vida individual/grupal:

- Revisando los movimientos/cambios de las condiciones de renovación en las pólizas correspondan con lo solicitado por el contratante/asegurado,
- Ratificando los datos de continuidad de la póliza de vida individual, y

- Recabando información actualizada del contratante/asegurado para la cotización de renovación individual/grupal.

2. Asesora al contratante/asegurado en situaciones de cancelación/no renovación/endoso, que conciernen a su seguro:
- Mencionando al contratante/asegurado sobre la pérdida de derechos por cancelación/no renovación, y
- Gestionando la recuperación para el contratante/asegurado de valores garantizados/reservas/dividendos/dotales.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La cotización de renovación del seguro de grupo, elaborada:
- Contiene la lista de asegurados para una póliza,
- Contiene los datos solicitados por la aseguradora para cotizar la renovación, y
- Contiene el número de orden de trabajo/folio de trabajo.

2. El aviso de cobro de la renovación en póliza de vida individual, elaborado:
- Contiene los datos fiscales conforme a la ley vigente,
- Incluye la prima total conforme a la cotización autorizada por la aseguradora, y
- Muestra evidencia de entrega oportuna de acuse/aviso/recibo de cobro al contratante/asegurado.

3. El formato/solicitud de cancelación/no renovación/endoso, elaborado:
- Incluye el número de póliza,
- Contiene el nombre del contratante/asegurado,
- Indica la fecha de inicio del movimiento,
- Indica la fecha de terminación del movimiento,
- Indica la fecha de solicitud del movimiento,
- Especifica monto de la cancelación/no renovación/endoso solicitado,
- Señala el número de agente/intermediario, y
- Contiene el número de folio de trabajo para dar seguimiento al movimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Renovación de pólizas.	Aplicación
2. Valores garantizados/reservas.	Conocimiento
3. Dividendos.	Conocimiento
4. Seguro dotal.	Conocimiento
5. Vigencias legales para modificación/cambios.	Conocimiento
6. Cancelación de primas.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa	La manera en que el agente/intermediario realiza acciones preventivas de renovación del contrato.
2. Responsabilidad:	La manera en que el agente/intermediario ejecuta oportunamente las tareas encomendadas por la aseguradora.

GLOSARIO

1. Seguro de grupo:	Es una póliza colectiva que ofrece cobertura de vida a un conjunto de personas, generalmente empleados de una empresa, bajo un mismo contrato, con primas más accesibles y condiciones uniformes para todos los integrantes del grupo asegurado.
2. Tipo de movimientos en las pólizas	Acciones o modificaciones que pueden realizarse en una póliza de seguro de vida, como ajustes en el monto de cobertura, cambios en los datos del asegurado, actualización de beneficiarios o cancelación de la póliza