



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0989_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Código: ADG311_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0989_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización del asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros, y que se indican a continuación:

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

1. *Gestionar los contactos con los clientes, resolviendo sus consultas y peticiones e identificando nuevas oportunidades de negocio.*

- 1.1 Obtener información sobre el perfil del cliente, mediante la utilización de herramientas informáticas o a través de una entrevista en profundidad.



- 1.2 Relacionar la información obtenida sobre los clientes y los productos que le pueden ser ofertados, detectando posibles oportunidades de negocio.
 - 1.3 Identificar a los clientes potenciales objeto de las comerciales de la entidad, utilizando la agenda comercial disponible en la aplicación informática.
 - 1.4 Contactar con los clientes potenciales detallando las características de los productos que se ofertan.
 - 1.5 Atender las consultas y/o peticiones de los clientes utilizando técnicas de comunicación, proporcionando soluciones o remitiendo las consultas y/o peticiones complejas al superior jerárquico.
 - 1.6 Efectuar las mediciones del grado de satisfacción de los clientes, a través de los procedimientos de evaluación establecidos por la entidad.
- Desarrollar las actividades según el manual de procedimiento de la empresa, respetando la normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática y asegurando en la intermediación por medios telemáticos la autenticidad del cliente.

2. Asesorar sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente en función de su perfil, utilizando técnicas de comunicación y negociación.

- 2.1 Informar sobre los diferentes productos de ahorro a la vista, plazo u otros al cliente, describiendo sus principales características y su tratamiento fiscal.
 - 2.2 Informar sobre los diferentes fondos de inversión, detallando sus características, ventajas, tratamiento fiscal y operativa.
 - 2.3 Informar sobre las diferentes opciones de inversión directa en activos negociados en los distintos mercados de renta fija y variable y su tratamiento fiscal al cliente, argumentando su idoneidad con respecto a otras alternativas de inversión.
 - 2.4 Informar sobre los diferentes productos de ahorro-previsión al cliente, resaltando sus características, ventajas y tratamiento fiscal respecto a otras opciones de inversión.
 - 2.5 Efectuar simulaciones de ahorro fiscal y de prestaciones futuras en el caso de contratación de planes de pensiones, mediante las herramientas informáticas disponibles.
 - 2.6 Informar de las distintas modalidades de seguros comercializadas por la entidad al cliente, identificando sus características financieras y tratamiento fiscal.
 - 2.7 Efectuar la contratación del producto elegido por el cliente o cualquier otra operativa relacionada con las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión de acuerdo al procedimiento administrativo de apertura.
 - 2.8 Confirmar la realización de la contratación u otra operativa al cliente, mediante entrega de la copia del contrato.
- Desarrollar las actividades respetando la normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática y asegurando en la intermediación por medios telemáticos la autenticidad del cliente.

3. Asesorar sobre los diferentes productos de activo al cliente, en función de su perfil y utilizando técnicas de comunicación y negociación.

- 3.1 Informar sobre los diferentes productos financieros de activo al cliente explicando sus características y aplicando el argumentario comercial y tratamiento de objeciones elaborado por la entidad.
- 3.2 Efectuar simulaciones y comparativas de préstamos o créditos mostrando al cliente las condiciones económicas de la operación.



- 3.3 Solicitar la documentación necesaria al cliente para el estudio y formalización en las operaciones de activo a través de los canales de comunicación correspondientes.
 - 3.4 Comprobar la veracidad de la documentación, cotejándola e interpretándola cuando esté en idioma extranjero.
 - 3.5 Registrar la información mediante aplicaciones informáticas o convencionalmente.
 - 3.6 Obtener información sobre los posibles riesgos de los intervinientes para el análisis de la operación, mediante consulta a las bases de datos.
 - 3.7 Efectuar el análisis de viabilidad de la operación, utilizando herramientas informáticas –credit scoring u otras-.
 - 3.8 Formalizar la contratación con la documentación solicitada al cliente, aplicando el procedimiento administrativo de contratación.
 - 3.9 Confirmar la realización de la contratación al cliente mediante entrega de la copia del contrato.
 - 3.10 Efectuar las acciones de venta cruzada requerida para formalizar la contratación, resaltando los beneficios y ventajas con respecto a la contratación individual del producto.
- Desarrollar las actividades garantizando la confidencialidad en la información que se maneja, de acuerdo con las normas legales e internas de la entidad, respetando la normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática y asegurando en la intermediación por medios telemáticos la autenticidad del cliente.

4. Promocionar los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad, argumentando las ventajas y los beneficios.

- 4.1 Informar sobre las diferentes tarjetas de débito y crédito disponibles al cliente, describiendo sus condiciones y servicios asociados.
 - 4.2 Informar sobre las tarjetas affinity, detallando las modalidades, ventajas y condiciones específicas con respecto a las no affinity.
 - 4.3 Explicar las utilidades de los diferentes canales alternativos al cliente mediante simulaciones reales de los diferentes canales.
 - 4.4 Efectuar la contratación y cualquier otra operativa de los diferentes canales de comunicación alternativos según el procedimiento administrativo de contratación.
 - 4.5 Confirmar la realización de la contratación al cliente mediante entrega de la copia del contrato.
- Desarrollar las actividades respetando la normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática y asegurando en la intermediación por medios telemáticos la autenticidad del cliente.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0989_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Gestión de los contactos con los clientes.

- Comercialización de productos y servicios financieros.
 - Obtención de información de clientes: perfil y características.
 - Productos ofertados: características.
 - Detección de clientes potenciales.
 - Consultas, peticiones e incidencias. Resolución y transmisión.
 - Procedimientos de evaluación de satisfacción de clientes: encuestas, entrevistas en profundidad u otros.

2. Asesoramiento sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente.

- Análisis y asesoramiento de productos de inversión patrimonial y previsional.
 - Análisis de cuentas y depósitos bancarios. cuentas corrientes, de ahorro, ahorro-vivienda, otras; depósitos a plazo, otros.
 - Procedimientos administrativos de apertura, liquidación y contratación. Registro.
 - Análisis de la fiscalidad de los productos de pasivo.
 - Intermediación de activos financieros y gestión de carteras.
 - Características y tipología de fondos de inversión, activos de renta fija, activos de renta variable, fondos públicos y planes de pensiones.
 - Análisis y cálculo de fondos de inversión, activos de renta fija, activos de renta variable, fondos públicos y planes de pensiones.
 - Sociedades gestoras; entidades depositarias; participaciones.
 - Tratamiento fiscal de productos de inversión patrimonial.
 - Descripción de tipologías y características de seguros en el marco del aseguramiento de riesgos, y comercializados por entidades financieras.

3. Asesoramiento sobre los diferentes productos de activo al cliente.

- Asesoramiento y análisis de riesgos en productos financieros de activo.
 - Préstamos y créditos bancarios, clases.
 - Cálculo de diferentes tipos de préstamos.
 - Procedimientos de concesión, amortización y liquidación de préstamos y créditos. Registro.
 - Líneas de crédito.
 - Garantía personal y real.
 - Avales bancarios.
 - Análisis de riesgos.
 - Análisis y cálculo de otros activos financieros. Leasing y Renting. Factoring y Confirming.
 - Operaciones de venta cruzada.

4. Promoción de los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad.

- Análisis y procedimientos administrativos de otros servicios financieros.
 - Tarjetas de crédito y débito.
 - Tarjetas affinity: características y ventajas.
 - Cajeros automáticos.
 - Servicio de buzón permanente.
 - Cheques de viaje.



- Cajas de seguridad u otros.
- Comisiones y gastos. Contratación.
- Análisis de canales alternativos de comercialización de productos y servicios financieros.
 - El concepto de intranet y extranet.
 - Tipos de operaciones bancarias y servicios financieros por Internet.
 - Banca electrónica y banca virtual.
 - Banca telefónica.
 - Análisis y operativa. Contratación.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Manual de procedimiento de la empresa.
- Normativa de productos y servicios financieros.
- Normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática.
- Comercialización de productos y servicios financieros:
 - Técnicas de negociación.
 - La entrevista de ventas; fases de la venta presencial y no presencial; procedimientos de argumentación comercial y tratamiento de objeciones.
 - Procedimientos de comunicación: personal, telefónica u otros.
 - Técnicas de comunicación: Lenguaje, escucha activa, asertividad, feed-back, otras.
 - Ventas por sugerencias. cruzadas y complementarias.
 - Canales: telemáticos, folletos u otros.
- Procedimientos de cálculo financiero aplicables a productos y servicios financieros.

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, entre otros).
 - 1.10 Gestionar la información y los recursos materiales y monetarios. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
 - 1.11 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.
 - 1.12 Establecer objetivos de producción y hacer readaptaciones.



2. En relación con las personas 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 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.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.5 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.6 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.7 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.8 Tener capacidad de síntesis.
- 3.9 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.



En el caso de la "UC0989_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros", 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 realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros en una entidad de crédito de tamaño medio ante la demanda de información de un cliente potencial de productos de inversión patrimonial y previsión y productos de activo. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Asesorar sobre productos de inversión patrimonial y previsión al cliente.
2. Asesorar sobre productos de activo al cliente.
3. Promocionar los diferentes canales alternativos de acceso operativo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de un equipo informático con conexión a internet, bases de datos y aplicaciones informáticas de gestión comercial en el sector financiero y material de oficina que permita el manejo y archivo de la documentación necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia 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:



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Asesoramiento sobre productos de inversión patrimonial y previsión a los clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información sobre las características de cada tipo de producto.- Tratamiento fiscal de cada tipo de producto.- Demostración de simulaciones. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Asesoramiento sobre productos de activo a los clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Explicación sobre las características de los distintos productos de activo.- Demostración de simulaciones y comparativas de préstamos o créditos.- Solicitud de la documentación necesaria.- Análisis de la viabilidad de la operación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>
<i>Promoción de los diferentes canales alternativos al cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Explicación al cliente de las ventajas, utilidades y costes de los diferentes canales alternativos.- Demostración de la utilización de los canales alternativos.- Solicitud de la documentación necesaria. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala C.</i></p>



Escala A

4	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente se efectúa teniendo en cuenta su perfil –edad, grado de riesgo que desea asumir, horizonte de la inversión u otros- la evolución y las tendencias de los mercados, informándole de forma clara, concisa y al detalle, de las características de los productos de ahorro a la vista, plazo u otros -tipo de interés, plazo, disponibilidad, penalizaciones u otros-, de las características de los fondos de inversión –política de inversiones y perspectivas, operativa del fondo, moneda nacional o extranjera u otras-, de las características de los planes de pensiones – política de inversiones, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, comisiones u otras-, efectuando simulaciones con los distintos productos ofertados a través de herramientas informáticas, explicando las potenciales prestaciones futuras y el ahorro fiscal, argumentando la idoneidad respecto a otras alternativas de inversión.</i></p>
3	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente se efectúa teniendo en cuenta su perfil –edad, grado de riesgo que desea asumir, horizonte de la inversión u otros- la evolución y las tendencias de los mercados, informándole de las principales características de los productos de ahorro la vista, plazo u otros, de los fondos de inversión y de los planes de pensiones, efectuando simulaciones con los distintos productos ofertados a través de herramientas informáticas, explicando las potenciales prestaciones futuras y el ahorro fiscal, argumentando la idoneidad respecto a otras alternativas de inversión.</i></p>
2	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente se efectúa sin identificar el perfil del cliente, informándole de algunas de las características de los productos de ahorro la vista, plazo u otros, de los fondos de inversión y de los planes de pensiones. No se efectúan simulaciones con los distintos productos ofertados o si se hacen no han resaltado las ventajas de los mismos con respecto a otras opciones de inversión.</i></p>
1	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente se efectúa sin identificar el perfil del cliente. La explicación sobre las características de los productos contiene errores importantes. No se efectúan simulaciones con los distintos productos ofertados o si se hacen no han resaltado las ventajas de los mismos con respecto a otras opciones de inversión.</i></p>

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



Escala B

4	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes productos de activo –créditos, préstamos al consumo, hipotecarios, autopromotores, descuento comercial u entre otros- se efectúa explicando de forma clara, concisa y al detalle, sus características –finalidad, garantías, comisiones, tipos de interés, cuotas, plazos de amortización, entre otras- al cliente, adecuando la operación a las características del cliente, aplicando el argumentario comercial y el tratamiento de objeciones elaborado por la entidad, realizando simulaciones y comparativas de préstamos o créditos mediante aplicaciones informáticas que muestren las condiciones económicas de la operación –tipo de interés, sistema de revisión, comisiones, sistema y plazo de amortización y demás gastos repercutidos entre otros-, solicitando la documentación necesaria para el estudio y formalización de la operación –solicitud, declaración de bienes, certificados de ingresos, impuestos, balances entre otros-, comprobando su veracidad e incorporándola a la herramienta informática y efectuando el análisis de la operación mediante las herramientas necesarias –credit scoring entre otras-.</i></p>
3	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes productos de activo se efectúa explicando las características principales de los productos de activo más importantes al cliente, adecuando la operación a las características del cliente, realizando simulaciones y comparativas de préstamos o créditos mediante aplicaciones informáticas que muestren las condiciones económicas más relevantes de la operación, solicitando la documentación necesaria para el estudio y formalización de la operación, comprobando su veracidad y efectuando el análisis de la operación mediante una herramienta adecuada.</i></p>
2	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes productos de activo se efectúa explicando las características principales de los productos de activo más importantes al cliente, no obstante sin tener en cuenta el perfil del cliente. Las simulaciones y comparativas de préstamos o créditos realizadas no permiten asegurar la comprensión de sus ventajas por el cliente respecto a otros productos. La documentación solicitada es la necesaria para el estudio y la formalización de la operación.</i></p>
1	<p><i>El asesoramiento sobre los diferentes productos de activo se efectúa explicando las características de los productos de activo al cliente, no obstante sin tener en cuenta el perfil del cliente. Las simulaciones y comparativas de préstamos o créditos realizadas no permiten asegurar su comprensión por el cliente. No se ha solicitado la documentación que es necesaria para el estudio y formalización de la operación.</i></p>

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

Escala C

4	<i>La promoción de los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad –cajeros automáticos, banca telefónica, internet entre otros- se efectúa explicando de forma clara, concisa y al detalle sus ventajas y utilidades – consultas, ingresos, disposición de efectivo, transferencias, entre otras-, informando de las modalidades de pago, comisiones y/o interés si los hubiere, aplicando el argumentario comercial, realizando simulaciones con el fin de que el cliente sea capaz de utilizarlos de forma autónoma y solicitando la documentación necesaria para su contratación.</i>
3	<i>La promoción de los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad se efectúa explicando las ventajas y utilidades más importantes de los principales canales, informando de los posibles costes asociados, realizando simulaciones con el fin de que el cliente sea capaz de utilizarlos de forma autónoma y solicitando la documentación necesaria para su contratación.</i>
2	<i>La promoción de los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad se efectúa explicando las ventajas y utilidades más importantes de los principales canales obviando los posibles costes asociados. Las simulaciones no permiten asegurar que el cliente sea capaz de utilizarlos de forma autónoma. La documentación solicitada es la necesaria para su contratación.</i>
1	<i>La promoción de los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad se efectúa explicando las ventajas y utilidades más importantes de los principales canales obviando los posibles costes asociados. Las simulaciones no permiten asegurar que el cliente sea capaz de utilizarlos de forma autónoma. No se ha solicitado toda la documentación necesaria para su contratación.</i>

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

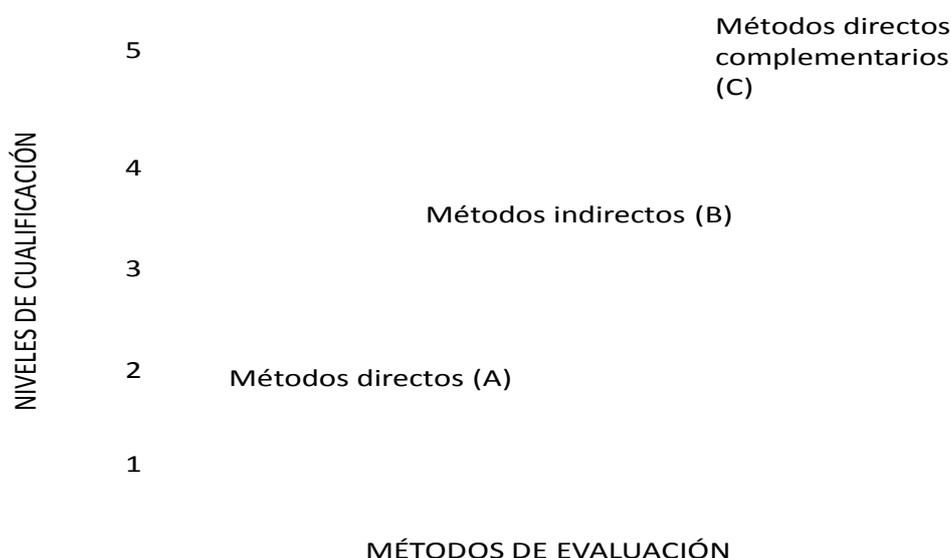
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la realización del asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros, 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 la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) 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 tales como que en el catálogo de productos aparecerá información errónea, a la hora de realizar las simulaciones que necesiten acceso a internet (la banca por internet) no hay acceso o conexión u otras.
- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que puedan responder a distintos perfiles de clientes.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata catálogos de productos y servicios financieros, manuales de legislación financiera, fiscal y mercantil, manual de procedimiento interno de la empresa, informes varios e impresos de contratación, manual de tratamiento de objeciones u otros.