



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros”**

*Transversal en las siguientes cualificaciones*

- ADG311\_3 Comercialización y Administración de Productos y Servicios Financieros.
- ADG545\_3 Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares.
- ADG649\_3 Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados.



## 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 UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de 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 atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de 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. Atender al cliente de servicios financieros recabando la máxima información posible.**

- 1.1 Recabar información del interlocutor empleando las herramientas de comunicación on line/off line disponibles.
- 1.2 Ordenar los hechos cronológicamente contrastando la cronología con el cliente.
- 1.3 Determinar las partes intervinientes, recabando sus datos e identificándolos obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.
- 1.4 Determinar las lagunas existentes, los criterios y elementos subjetivos del mismo introducidos por el cliente o usuario y los objetivos del cliente durante el relato.
- 1.5 Recabar la información para el cliente a través de los canales correspondientes.

**2. Asesorar al cliente financiero sobre sus derechos e intereses, informando de los cauces legales en la presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas.**

- 2.1 Adoptar las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones aplazándolas o instando a su formalización.
- 2.2 Informar la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones al cliente empleando las herramientas de comunicación on line/off line.
- 2.3 Informar sobre el proceso de admisión a los clientes a través de los medios adecuados.
- 2.4 Informar sobre los supuestos más habituales de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones a los clientes empleando las herramientas de comunicación on line/off line.
- 2.5 Informar sobre la garantía de que dispone el cliente para desistir de sus quejas y reclamaciones a través de los canales correspondientes.
- 2.6 Orientar al cliente sobre los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar en la presentación de consultas a través de los medios adecuados.

**3. Tramitar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente, remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente.**

- 3.1 Registrar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones junto con la documentación que acompañen y cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente a través de herramientas convencionales o informáticas.
- 3.2 Remitir las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, al servicio de atención al cliente o unidad competente para continuar su tramitación mediante los canales correspondientes.
- 3.3 Comprobar que las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos, y siguiendo la normativa interna y legal correspondiente verificando la fecha, forma y sujeción a la ley de las mismas.
- 3.4 Comunicar cuál es la instancia competente para conocer su queja o reclamación al cliente por escrito, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.
- 3.5 Atender los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente o unidad competente para la resolución de la queja o reclamación en los plazos y forma establecidos en la normativa vigente mediante los canales correspondientes.



**4. Efectuar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas y reclamaciones, evaluando el grado de satisfacción del cliente por el servicio prestado.**

- 4.1 Obtener información de la fase en que se encuentra la reclamación, consulta o queja a través de los canales correspondientes.
- 4.2 Verificar que la recepción y envío de las respuestas llegan en forma y plazo establecidos comprobando su admisión y remisión.
- 4.3 Organizar la información del seguimiento para facilitar el análisis posterior de los datos aplicando técnicas de archivo y estadísticas.
- 4.4 Evaluar el grado de satisfacción de los clientes periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad.
- 4.5 Elaborar un Informe periódico con las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia a través de aplicaciones informáticas.
- 4.6 Clasificar las resoluciones adoptadas utilizando criterios generales.

**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 UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Atención al cliente de servicios financieros.**

- Información del cliente.
  - Obtención.
  - Ordenación cronológica.
  - Identificación de las partes intervinientes.
  - Contexto de la situación descrita: lagunas, criterios y elementos subjetivos, objetivos del cliente.
  - Información recabada: servicio de atención al cliente, superior, departamento correspondiente u otros.

**2. Asesoramiento al cliente financiero sobre su derechos en la presentación de quejas y reclamaciones.**

- Quejas, reclamaciones y consultas.
  - Presentación: Objeto, forma, anexos, requisitos y plazos.
  - Proceso de admisión: documentación, trámites, resolución, posibles efectos y órganos competentes.
  - Inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad.
  - Garantías de desistimiento.

**3. Procedimiento de registro y tramitación de las sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones.**

- Registro y técnicas básicas de archivo. Físico o informático.
- Soporte de la documentación: papel, informático, electrónico o telemático.



- Comprobación de la tramitación en tiempo y forma.
- El servicio de atención al cliente: remisión de información, y requerimientos.

#### **4. Seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas y reclamaciones.**

- Control: recepción, fase, envió de respuestas u otras.
- Criterios clasificación de las resoluciones: favorables o desfavorables.
- Elaboración de informes: recomendaciones o sugerencias.
- Evaluación de la satisfacción de los clientes. Procedimientos de evaluación: encuestas, entrevistas en profundidad u otros.

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

- Técnicas de atención a clientes.
- Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, bases de datos u otros.
- Manuales y procedimientos internos establecidos por la entidad.
- Derechos y Obligaciones de los consumidores y usuarios de servicios financieros.
- Normativa de los servicios y productos financieros y aseguradores.
- Legislación vigente específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos, confidencialidad y firma electrónica.
- Los canales de comunicación: convencionales o telemáticos.

#### **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 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
  - 1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
  - 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
  - 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
  - 1.5 Gestionar la información y los recursos materiales y monetarios. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
2. En relación con los clientes deberá:
  - 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
  - 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.



- 2.3 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
  - 2.4 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
  - 2.5 Saber escuchar.
  - 2.6 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
  - 2.7 Ser persuasivo.
3. En relación con otros aspectos de la profesionalidad deberá:
- 3.1 Iniciativa y autonomía.
  - 3.2 Capacidad metodológica.
  - 3.3 Capacidad de síntesis.

## **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 “UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de 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 atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, a partir de unas instrucciones dadas, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medio ambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:



1. Atender al cliente de servicios financieros.
2. Asesorar al cliente de servicios financieros sobre sus derechos e intereses.
3. Tramitar las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente de servicios financieros.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de equipos informáticos, periféricos (Impresora), navegadores, correo electrónico, hojas de cálculo, procesadores de texto, formularios y documentación diversa, 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>Atención al cliente financiero.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de información sobre el interlocutor.</li><li>- Obtención de información del objeto de la comunicación.</li><li>- Obtención de la información necesaria para el cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Asesoramiento al cliente sobre sus derechos e intereses.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Información sobre el proceso de admisión a los clientes: documentación, trámites, resolución, efectos y órganos competentes.</li><li>- Información completa sobre los supuestos más habituales</li></ul>



	<p>de inadmisión a trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Información sobre la garantía que dispone el cliente para desistir de sus quejas y reclamaciones.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Tramitación de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones del cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones en distintas herramientas.</li><li>- Comprobación de la tramitación según normativa legal.</li><li>- Remisión al servicio de atención al cliente o unidad competente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>

## Escala A

5	<p><i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo información detallada de la sugerencia, consulta, queja o reclamación -determinando las partes intervinientes, recabando sus datos, ordenando los hechos cronológicamente, lagunas existentes u otras- y recabando la información para el cliente a través de los canales correspondientes -manuales, intranet u otras--.</i></p>
4	<p><i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación -determinando las partes intervinientes, recabando sus datos, ordenando los hechos cronológicamente, lagunas existentes- y recabando la información para el cliente a través de los canales correspondientes -manuales, intranet u otras--.</i></p>
3	<p><i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación -determinando las partes intervinientes, recabando sus datos, ordenando los hechos cronológicamente, lagunas existentes-, sin recabar la información para el cliente a través de los canales correspondientes.</i></p>
2	<p><i>La atención al cliente financiero se efectúa identificando al interlocutor empleando herramientas de comunicación on line/off line, obteniendo una composición insuficiente del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación y sin recabar la información para el cliente a través de los canales correspondientes.</i></p>
1	<p><i>La atención al cliente financiero se efectúa sin identificar al interlocutor y obteniendo una composición insuficiente del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.</i></p>

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



## Escala B

5	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, comprobando que su tramitación respeta todos los requisitos –sujeción a la ley y normativa interna- y remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente mediante los canales correspondientes.</i>
4	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, comprobando que su tramitación respeta los requisitos exigidos por la ley y remitiéndolas al servicio de atención al cliente o unidad competente mediante los canales correspondientes.</i>
3	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, comprobando que su tramitación respeta los requisitos exigidos por la ley.</i>
2	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa registrándolas junto con la documentación que acompañen en las herramientas convencionales o informáticas, sin comprobar que su tramitación cumple los requisitos exigidos por la ley.</i>
1	<i>La tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones del cliente se efectúa sin registrar documentación fundamental que las acompaña en las herramientas convencionales o informáticas y sin comprobar que su tramitación cumple los requisitos exigidos por la ley.</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 UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

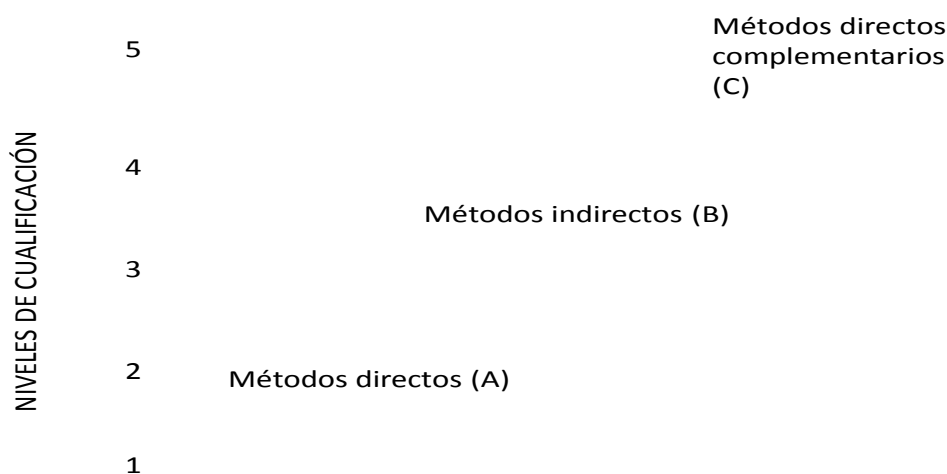
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de 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 en relación con la protección de datos del cliente a lo largo de las actividades, que tendrá que resolver la persona candidata de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la Situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como clientes de servicios financieros, que puedan responder a distintos perfiles y entornos.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata de formularios y documentación diversa tal como documentación aportada por clientes, formularios para la presentación de la consulta, queja o reclamación del cliente, formularios de informe de recomendaciones o sugerencias de mejora, formularios de informe a entregar al cliente, un manual interno de actuación en la tramitación de consultas, quejas y/o reclamaciones, una relación de supuestos para no admitir a trámite o para desestimar una consulta, queja o reclamación, supuestos de incompatibilidades y un listado e información sobre organismos e instituciones competentes en materia de defensa de usuarios de servicios financieros.
- k) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de normativa relacionada con servicios de atención al cliente, particularmente de consumidores y usuarios de servicios financieros.