



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1799_3: Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MEDIACIÓN DE
SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS Y ACTIVIDADES
AUXILIARES**

Código: ADG545_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 UC1799_3: Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros.

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 dirección y supervisión de la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros, y que se indican a continuación:

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



1. Proporcionar información general a la red de auxiliares externos mediante distintos soportes de comunicación.

- 1.1 Transmitir la información corporativa de la organización a la red de auxiliares externos mediante la entrega del material necesario en los soportes disponibles.
- 1.2 Informar de las características generales, de los productos y servicios ofertados por la empresa de mediación a los auxiliares externos mediante la entrega del material necesario en los soportes.
- 1.3 Comunicar las técnicas y estrategias de refuerzo dirigidas a la captación de clientela a la red de auxiliares externos mediante la entrega del material necesario en los soportes disponibles.
- 1.4 Resolver las dudas planteadas por parte de los auxiliares externos en el ámbito de su actuación a través de los canales correspondientes.

2. Acordar las acciones comerciales de captación de clientes con la red de auxiliares externos, estableciendo previamente los objetivos a alcanzar.

- 2.1 Distribuir los objetivos a alcanzar entre los auxiliares externos en función de su capacidad, proporcionalmente, por zonas, o por consenso con los mismos.
- 2.2 Informar sobre los productos, condiciones, comisiones u otras características de la campaña comercial a los miembros de la red de auxiliares externos en los soportes disponibles.
- 2.3 Establecer las ampliaciones, modificaciones o eliminación de condiciones en relación con las acciones o medidas de captación de clientela de cada uno de los miembros de la red de auxiliares externos mediante acuerdo con los miembros de la red de auxiliares externos.
- 2.4 Fijar los premios y comisiones de cada uno de los miembros de la red de auxiliares externos en función del régimen de pagos previamente establecido, y de acuerdo con la legislación vigente.
- 2.5 Pactar las acciones derivadas del cumplimiento o incumplimiento de los objetivos establecidos relativas a comisiones, incentivos y desarrollo profesional con la red de auxiliares externos mediante acuerdo con los miembros de la red de auxiliares externos.

3. Evaluar las acciones y la calidad de los servicios programados por la red de auxiliares externos contrastándolo con los resultados obtenidos.

- 3.1 Calcular los principales índices estadísticos de control de resultados de las acciones programadas, utilizando en su caso aplicaciones informáticas.
- 3.2 Controlar el grado de cumplimiento de las acciones programadas comparando distintos tipos de indicadores de control de resultados con los previstos.
- 3.3 Diseñar informes del seguimiento de la actividad de captación de clientela y de la competencia de la red de auxiliares externos recogiendo los datos internos y externos relacionados y utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.
- 3.4 Calcular los principales indicadores de control de calidad de los servicios prestados periódicamente, utilizando en su caso aplicaciones informáticas.
- 3.5 Controlar el grado de cumplimiento de los estándares de calidad periódicamente comparando distintos tipos de indicadores de control establecidos con el nivel de calidad de servicio marcado.



4. *Corregir las posibles desviaciones en el seguimiento de las acciones de captación de la clientela de la red de auxiliares externos estableciendo las medidas correctoras necesarias.*

- 4.1 Fijar los objetivos en relación con la captación de clientela de acuerdo con el presupuesto establecido, la estimación del potencial de crecimiento, mantenimiento de negocio, venta cruzada u otros.
- 4.2 Revisar el plan comercial y de calidad de los auxiliares externos puntualmente y en función de los objetivos propuestos.
- 4.3 Determinar los factores que influyen en la desviación del volumen captado de clientes por parte de los auxiliares externos a través de los hechos y circunstancias aportados individualmente por los auxiliares externos.
- 4.4 Elaborar los informes de la ejecución o desviación del volumen inicial captado de clientes por parte de la red de auxiliares externos y analizando los factores que influyen en la desviación.
- 4.5 Fijar las medidas de corrección de las desviaciones mediante acuerdo con la red de auxiliares externos y teniendo en cuenta los parámetros comerciales y de calidad identificados, y de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.
- 4.6 Establecer el procedimiento de aplicación de las medidas correctoras mediante acuerdo con la red de auxiliares externos y teniendo en cuenta los parámetros comerciales y de calidad identificados, y de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.
- 4.7 Informar de las medidas correctoras propuestas a la red de auxiliares externos detallando el modo de aplicación de las mismas a través de los canales adecuados.
- 4.8 Actualizar los incentivos a la red de auxiliares externos de acuerdo con el nivel de calidad de su trabajo, el cumplimiento de los objetivos y la legislación vigente.
- 4.9 Analizar la continuidad de los acuerdos de colaboración de los miembros de la red de auxiliares externos en función del cumplimiento de los estándares de calidad y objetivos programados.

5. *Resolver situaciones conflictivas de la red de auxiliares externos tomando decisiones que supongan la resolución del conflicto.*

- 5.1 Determinar las situaciones de conflicto y sus elementos de la red de auxiliares externos.
- 5.2 Analizar las causas de los conflictos con los auxiliares externos así como las discrepancias entre ellos atendiendo a las diferentes posiciones de partida y los puntos de desacuerdo y ponderando las distintas alternativas y sus posibles consecuencias.
- 5.3 Determinar los factores que influyen en la toma de decisiones para resolver el conflicto entre los auxiliares externos y de éstos con la dirección analizando la dificultad del asunto y las actitudes de las personas que intervienen.
- 5.4 Analizar las alternativas en la toma de decisiones para la resolución del conflicto evaluando la posibilidad de consecuencias adversas, su probabilidad, gravedad y los riesgos asociados.
- 5.5 Tomar la decisión final en la resolución del conflicto buscando el mayor grado de aceptación posible entre los auxiliares externos y los objetivos de la organización.



b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1799_3: Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Gestión de redes de auxiliares externos en empresas de mediación de seguros.*

- La cartera de seguros: tipo, estructura del seguro, actualizaciones de catálogos u otros.
- Información corporativa: código ético y de buenas prácticas, sistemas de gestión de calidad, medioambiente u otras.
- Los auxiliares externos de los mediadores de seguros. Sus funciones y responsabilidades.
- Captación de clientela.: Acciones, técnicas y estrategias.
- Soportes de comunicación.
- Aplicaciones informáticas específicas de gestión de redes.

2. *Organización comercial en empresas de mediación de seguros: funciones y características.*

- Planificación de distribución externa.
 - Establecimiento y delimitación de objetivos (volumen de negocio, rentabilidad, mantenimiento de cartera, nueva producción, otros).
 - Productos y servicios, condiciones, comisiones u otras características de la campaña comercial.
 - Estrategias y acciones comerciales: ampliaciones, modificaciones o eliminación de condiciones.
- Formalización de la relación contractual.
- Normativa aplicable.
- Sistema de retribución. Las comisiones. Incentivos.
- Desarrollo profesional.

3. *Control de gestión de los auxiliares externos en empresas de mediación de seguros.*

- El seguimiento y control de la ejecución de los auxiliares. Concepto.
- Procesos de control de gestión: ratios e indicadores de gestión de la red de auxiliares externos. Índice de visitas, entrevistas concertadas u otros.
- Identificación de desviaciones de gestión: fijación de porcentajes de referencia, desviación típica, comparación de ratios e indicadores de referencia u otros. Causas y consecuencias.
- Control de calidad del servicio de los auxiliares externos.
- Métodos, parámetros e indicadores: número de reclamaciones, índice de repetición de clientes u otros.
- Identificación de desviaciones de gestión: fijación de porcentajes de referencia, desviación típica, comparación de ratios e indicadores de referencia u otros. Causas y consecuencias.



- Manejo de programas informáticos de presentación de información.

4. Corrección de desviaciones en relación con la captación de clientes.

- Establecimiento de objetivos de captación de clientes. Replanteamiento y reasignación de objetivos.
- El plan comercial y de calidad: publicidad, visita concertadas, mailing, número de reclamaciones, índice de repetición de clientes u otros.
- Soportes de comunicación.
- La desviación de captación de clientes: causas, origen e incidencias. Medidas de corrección. Procedimientos de aplicación.
- Métodos de incentivos, rescisión de acuerdos, otros.
- Elaboración de informes de gestión.

5. Relaciones eficientes entre empresas de mediación de seguros y su red de auxiliares externos.

- Situaciones de conflicto, sus elementos y causas de insatisfacción.
- Métodos de resolución (disminución de la tensión, calma, escucha activa, empatía, establecimiento de hechos, estudio de una solución objetiva y propuesta al cliente).
- Aplicación de técnicas de resolución de conflicto.
- Métodos para la toma de decisiones grupales. Estilos.

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

- Normativa referida a seguros.
- Normativa referida a la protección de datos.
- Normativa referida a los derechos del consumidor.
- Normativa referida a la prevención de riesgos laborales.
- Manual de procedimiento de la empresa.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
 - 1.2 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).
 - 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
 - 1.4 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
 - 1.5 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.



2. En relación con los clientes deberá:

- 2.1 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.2 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.3 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.4 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.

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 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 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.

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 UC1799_3: Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para la dirección y supervisión de la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros suponiendo la incorporación



de un total de tres colaboradores a una correduría de seguros situada en una gran ciudad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Proporcionar información a la red de auxiliares externos.
2. Establecer las acciones comerciales con la red de auxiliares externos.
3. Resolver situaciones conflictivas de la red de auxiliares externos.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de un equipo informático con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, de presentación y de edición de imágenes, ficheros de clientes, con un programa específico de gestión administrativa de clientes –CRM-, dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet y el 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:



| Criterios de mérito | Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente |
|---|---|
| <i>Información proporcionada a la red de auxiliares externos.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Transmisión de la Información corporativa de la organización: código ético y de buenas prácticas, sistema de gestión de la calidad, argumentario comercial y medioambiental.- Transmisión de la Información de las características generales, de los productos y servicios ofertados por la empresa de mediación.- Entrega del material necesario. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p> |
| <i>Establecimiento de las acciones comerciales con la red de auxiliares externos.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Respeto por la legislación vigente.- Fijación de los objetivos.- Distribución de los objetivos entre los auxiliares.- Transmisión de la Información sobre los productos.- Fijación de los premios y comisiones de cada uno de los miembros de la red. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p> |
| <i>Resolución de situaciones conflictivas de la red de auxiliares externos.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Identificación de las diferentes posiciones de partida y los puntos de desacuerdo de las partes.- Análisis de la dificultad del asunto y las actitudes de las personas que intervienen.- Ponderación de las distintas alternativas y sus posibles consecuencias.- Búsqueda del mayor grado de aceptación posible entre los auxiliares externos y los objetivos de la organización.- Toma de la decisión final en la resolución del conflicto. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p> |



Escala A

| | |
|---|---|
| 5 | <p><i>El establecimiento de las acciones comerciales se efectúa de acuerdo con la legislación vigente, fijando y distribuyendo los objetivos (en relación con la captación de clientela, de acuerdo con el presupuesto establecido, la estimación del potencial de crecimiento, el mantenimiento de negocio, la venta cruzada u otros) en función de lo que se acuerde con la red de auxiliares externos (su capacidad, proporcionalmente, por zonas, o por consenso con los mismos), e informando sobre los productos, condiciones, comisiones u otras características de la campaña comercial y fijando los premios y comisiones de cada uno de los miembros de la red en función del régimen de pagos previamente establecido.</i></p> |
| 4 | <p><i>El establecimiento de las acciones comerciales se efectúa de acuerdo con la legislación vigente, fijando y distribuyendo los objetivos (en relación con la captación de clientela, de acuerdo con el presupuesto establecido, la estimación del potencial de crecimiento, el mantenimiento de negocio, la venta cruzada u otros) en función de lo que decida la dirección de la organización (su capacidad, proporcionalmente o por zonas), e informando sobre los productos, condiciones, comisiones u otras características de la campaña comercial y fijando los premios y comisiones de cada uno de los miembros de la red en función del régimen de pagos previamente establecido.</i></p> |
| 3 | <p><i>El establecimiento de las acciones comerciales se efectúa de acuerdo con la legislación vigente, fijando y distribuyendo los objetivos (en relación con la captación de clientela, de acuerdo con el presupuesto establecido, la estimación del potencial de crecimiento, el mantenimiento de negocio, la venta cruzada u otros) en función de lo que decida la dirección de la organización (su capacidad, proporcionalmente o por zonas), e informando sobre los productos, condiciones, comisiones u otras características de la campaña comercial y fijando los premios y comisiones de cada uno de los miembros de la red sin tener en cuenta de pagos previamente establecido.</i></p> |
| 2 | <p><i>El establecimiento de las acciones comerciales se efectúa de acuerdo con la legislación vigente, fijando y distribuyendo los objetivos (en relación con la captación de clientela, de acuerdo con el presupuesto establecido, la estimación del potencial de crecimiento, el mantenimiento de negocio, la venta cruzada u otros) en función de lo que decida la dirección sin informar sobre los productos, condiciones, comisiones u otras características de la campaña comercial y fijando los premios y comisiones de cada uno de los miembros de la red sin tener en cuenta el régimen de pagos previamente establecido.</i></p> |
| 1 | <p><i>El establecimiento de las acciones comerciales no se efectúa de acuerdo con la legislación vigente, fijando y distribuyendo los objetivos (en relación con la captación de clientela, de acuerdo con el presupuesto establecido, la estimación del potencial de crecimiento, el mantenimiento de negocio, la venta cruzada u otros), no informando sobre los productos, condiciones, comisiones u otras características de la campaña comercial y fijando los premios y comisiones de cada uno de los miembros de la red sin tener en cuenta el régimen de pagos previamente establecido.</i></p> |

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



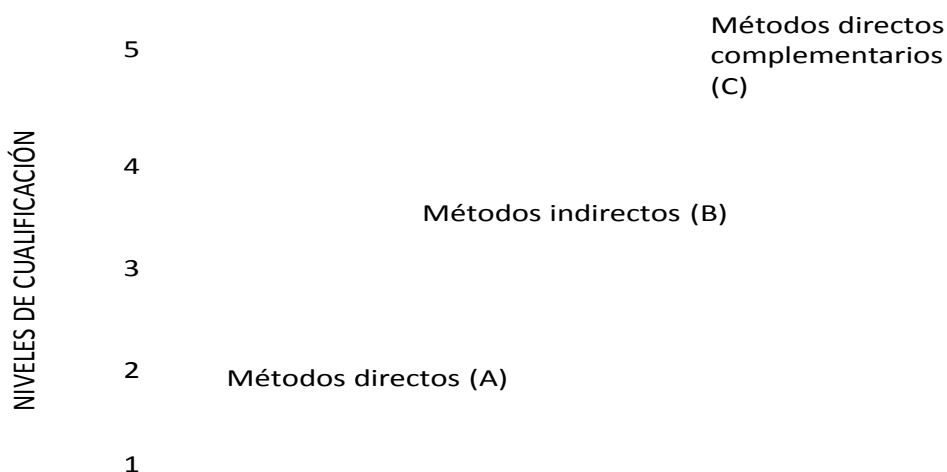
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 dirección y supervisión de la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros, 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 las bases de las campañas aparecerá material caducado, un conflicto en la surgido en la red de auxiliares externos como consecuencia de que uno de ellos después de obtener la solicitud (por omisión) para un contrato de seguro no comunica la captación al mediador, y finalmente realiza la suscripción otro de los auxiliares, llegado el momento de cobro de comisiones por producción, este contrato se le abona al que lo ha suscrito, no al que lo ha captado (normalmente se abonan las captaciones, no las suscripciones) u otras situaciones, que tendrá que resolver 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 puedan responder a distintos perfiles.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata de documentación propia de la gestión de siniestros, gestiones administrativas específicas, catálogos de productos y servicios que ofrecen las entidades intermediadas, un régimen de pagos a los auxiliares y bases de campañas e información corporativa de la empresa.