



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2180_2: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS

Código: ADG649_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 UC2180_2: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas.

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 de los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas, y que se indican a continuación:

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

1. **Comprobar las solicitudes de emisión de póliza, modificación o suplemento verificando que están correctamente cumplimentadas.**

- 1.1 Cumplimentar las solicitudes recibidas en diferentes soportes registrando los datos y las condiciones contenidas.



- 1.2 Verificar los datos requeridos de las solicitudes, modificaciones o suplementos de seguro de acuerdo con el tipo de riesgo masa o grandes riesgos.
 - 1.3 Revisar los datos de las solicitudes de modificación y las firmas de las solicitudes de baja comprobando que el cambio no altera las condiciones de suscripción de la póliza contratada con anterioridad.
 - 1.4 Solicitar a los clientes y/o mediadores los datos y documentos pendientes de entrega necesarios para la suscripción detallando los que faltan.
 - 1.5 Registrar los nuevos datos facilitados introduciéndolos en la aplicación informática.
 - 1.6 Verificar el registro de las garantías contratadas en las condiciones generales y/o particulares de la póliza examinando los manuales y ficheros de la organización.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.

2. Efectuar las actividades administrativas de aceptación de riesgos comprobando la concordancia de los riesgos con las normas fijadas por la entidad.

- 2.1 Verificar la oferta propuesta sobre la naturaleza de los riesgos con las normas de contratación de la entidad valorando, en su caso, las características personales del cliente.
 - 2.2 Enviar, si procede, la solicitud de seguros de vida a los servicios médicos de selección de riesgos para su análisis a través de los medios disponibles.
 - 2.3 Solicitar información a los diferentes colaboradores y peritos sobre las dudas surgidas en la identificación de los riesgos a través de las herramientas de suscripción disponibles.
 - 2.4 Comprobar la información recibida con la política y normas de suscripción protocolizadas por la entidad cotejando la documentación con los manuales de la organización.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.

3. Tarifificar las pólizas a suscribir, modificaciones o suplementos ajustando las primas aplicadas a los riesgos asegurados.

- 3.1 Calcular la tarifa del riesgo contratado utilizando el grupo que le corresponda a cada riesgo protocolizado, a través de un tarifador electrónico o manual, y en su caso, preguntando al superior jerárquico el criterio o la tarifa a aplicar.
 - 3.2 Comunicar los grupos de tarifa que la compañía obliga a consultar a quien corresponda, a través de los canales habituales.
 - 3.3 Revisar el cálculo y la correcta aplicación de los importes de las primas de las garantías contratadas comprobando la correcta aplicación de la tarifa y su cálculo.
 - 3.4 Obtener la prima de la póliza, modificación o suplemento sumando las tasas de las garantías contratadas, más recargos e impuestos que procedan.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.



4. Tramitar administrativamente la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes, conciliando sus cuantías.

- 4.1 Enviar la nueva póliza, modificación o suplemento aceptado por al entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera para su aceptación y firma, a través de los medios correspondientes.
 - 4.2 Confeccionar los recibos de la nueva póliza, modificación o suplemento aceptado comprobando la corrección de los datos identificativos.
 - 4.3 Conciliar las cuantías de las pólizas, modificaciones o suplementos y recibos comprobando la correspondencia entre los documentos emitidos a través de los soportes disponibles.
 - 4.4 Enviar los recibos al mediador, cliente y/o entidad financiera a través de medios fehacientes.
 - 4.5 Archivar la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación convencional o electrónicamente, clasificando los documentos en función de su contenido y frecuencia de uso.
 - 4.6 Expurgar todos los contenidos obsoletos e innecesarios siguiendo los criterios establecidos en el manual de archivo de la entidad.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.

5. Tramitar la vigencia y actualización de las pólizas y suplementos, registrando las modificaciones o variaciones.

- 5.1 Actualizar la cartera de clientes comprobando las nuevas necesidades, la aparición de nuevos riesgos o la modificación de las circunstancias objetivas de los mismos.
 - 5.2 Verificar los datos de la petición de anulación, modificación o suplementos comprobando que son los adecuados y los necesarios.
 - 5.3 Verificar la información de los recibos emitidos comprobando su correspondencia con los documentos de pago efectivo e impagos siguiendo los procedimientos establecidos de notificación de incidencias.
 - 5.4 Registrar las modificaciones y anulaciones en el soporte informático garantizando la veracidad de los datos a través de su comprobación en los listados o soportes sobre resultados técnicos.
 - 5.5 Comunicar la renovación automática y otros datos de las pólizas a los clientes a través de medios fehacientes con tiempo suficiente para permitir su continuación, modificación o anulación.
 - 5.6 Rehabilitar las pólizas anuladas de la cartera de clientes dándolas de alta en el sistema informático previa intervención del mediador, en su caso y con la confirmación del cliente.
 - 5.7 Registrar las modificaciones o correcciones necesarias de las pólizas rehabilitadas introduciendo los datos en la aplicación informática.
 - 5.8 Informar sobre la anulación efectiva de las pólizas y los posibles impagos al cliente mediante notificación fehaciente.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.

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 UC2180_2: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. La suscripción de pólizas de seguro y los suplementos.

- El contrato de seguro. Elementos personales y materiales.
- La solicitud y la propuesta de seguro. Elementos integrantes. Revisión.
- Las modificaciones o suplementos de seguro. Elementos básicos.
- Normas habituales de suscripción de las entidades aseguradoras.
- Garantías a contratar según el ramo y tipo de seguro.
- Documentos necesarios para la suscripción de pólizas en cada tipo de seguro.

2. La gestión administrativa de la aceptación de riesgos en las entidades aseguradoras.

- El cliente. Características personales. Tipos de clientes.
- Los riesgos según el tipo de seguro (reconocimiento médico, declaración, certificado de solvencia, contabilidad empresarial u otros). Protocolos y normas de actuación.
- Funciones de los colaboradores en la selección de riesgos. Los peritos y otros colaboradores (asistencia, talleres mecánicos, médicos, cerrajeros, abogados u otros). Solicitud de información.

3. La tarificación de las pólizas y suplementos.

- Las tarifas: forma de confeccionarlas.
- Tarificación electrónica.
- La prima: El precio del seguro. Características: tiempo, forma y lugar de pago. Clases de primas. Factores que determinan la aplicación de la prima. La indivisibilidad de la prima. Técnicas de las primas. Cálculo de la prima según el tipo de seguro. Criterios básicos de aplicación.
- La suma asegurada. El capital. Evaluación de los riesgos. Formas de aseguramiento. La regla proporcional. La regla de equidad. La franquicia, tipos y forma de aplicarlas.

4. La tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y emisión de recibos.

- La gestión del envío de pólizas a clientes, mediadores y entidades financieras.
- El recibo del seguro: acreditación del pago. Prima inicial y sucesivas. Elementos integrantes del recibo.
- La gestión del envío de recibos a clientes, mediadores y entidades financieras. La domiciliación bancaria.
- El archivo del contrato de seguro. Criterios generales establecidos por las entidades. El expurgo.

5. Actualización de pólizas y suplementos.

- La actualización y revisión de la cartera de clientes. La vigilancia de riesgos.



- La vigilancia individual. Infraseguro. Sobreseguro. Ampliación o reducción de garantías. Aparición de nuevos riesgos. Modificación de datos. Solicitudes de baja y anulaciones. Exceso de siniestralidad.
- La vigilancia colectiva.
- La renovación automática. Criterios generales de las entidades.
- La rehabilitación de pólizas. Caducidad y prescripción. Suspensión de garantías. Criterios de actuación.
- La emisión de recibos por modificaciones. Gestión de recibos impagados. Protocolos de actuación.

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

- Manuales y procedimientos referidos a seguros.
- Manuales y procedimientos referidos a la protección de datos.
- Manuales y procedimientos referidos a la prevención de riesgos laborales.
- Manuales y procedimientos habituales de suscripción de las entidades aseguradoras.
- Programas informáticos específicos utilizados en suscripción de pólizas, tarificación de riesgos, administración, registro y transmisión de datos.
- El registro de datos. Software específico para la tramitación en seguros.
- Programas informáticos específicos referidos a la gestión de los canales de distribución. Gestión de redes.
- La comunicación eficaz. Los canales de comunicación: correo electrónico, teléfono, videoconferencia, fax u otros.

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 Tener interés y compromiso por la empresa.
- 1.3 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
- 1.4 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como priorización de tareas u otros).
- 1.5 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- 1.6 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.7 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

2. En relación con los usuarios deberá:

- 2.1 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.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades, valorando las aportaciones realizadas.

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.
- 3.4 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que pueden surgir en el desarrollo de la actividad.
- 3.5 Ser perseverante en el esfuerzo.

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 UC2180_2: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas, 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 los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas, actuando como un/a comercial de seguros que gestiona la suscripción de varias solicitudes/propuestas de diferentes ramos de seguro: personales, materiales, patrimoniales u otros, en una pequeña entidad financiera de seguros situada en una zona urbana. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:



1. Comprobar las solicitudes de emisión de póliza, modificación o suplemento.
2. Tramitar administrativamente la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos, materiales y productos específicos, ayudas técnicas, información técnica tales como un equipo informático con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, un programa específico de gestión administrativa específica de seguros, 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 necesarias 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>Comprobación de las solicitudes de emisión de póliza, modificación o suplemento.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Cumplimentación de las solicitudes recibidas en diferentes soportes registrando los datos y las condiciones contenidas.- Verificación de los datos requeridos de las solicitudes, modificaciones o suplementos de seguro de acuerdo con el tipo de riesgo masa o grandes riesgos.- Revisión de los datos de las solicitudes de modificación y las firmas de las solicitudes de baja comprobando que el cambio no altera las condiciones de suscripción de la



	<p>póliza contratada con anterioridad.</p> <ul style="list-style-type: none">- Solicitud a los clientes y/o mediadores de los datos y documentos pendientes de entrega necesarios para la suscripción, detallando los que faltan.- Registro de los nuevos datos facilitados introduciéndolos en la aplicación informática.- Verificación del registro de las garantías contratadas en las condiciones generales y/o particulares de la póliza examinando los manuales y ficheros de la organización. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Envío de la nueva póliza, modificación o suplemento aceptado por la entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera.- Confección de los recibos de la nueva póliza, modificación o suplemento aceptado.- Conciliación de las cuantías de las pólizas, modificaciones o suplementos y recibos.- Envío de los recibos al mediador, cliente y/o entidad financiera.- Archivo de la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación.- Expurgo de contenidos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>

Escala A

4	<p>La tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes se efectúa enviando la nueva póliza, modificación o suplemento, aceptado por la entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera para su aceptación y firma, confeccionando los recibos correspondientes, comprobando la corrección de los datos identificativos, conciliando las cuantías verificando su correspondencia entre los documentos emitidos a través de los soportes disponibles, enviando los recibos generados al mediador, cliente y/o entidad financiera a mediante medios fehacientes, archivando la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación de forma convencional o electrónicamente, clasificando los documentos en función de su contenido y frecuencia de uso y expurgando todos los contenidos obsoletos e innecesarios siguiendo los criterios establecidos en el manual de archivo de la entidad.</p>
3	<p>La tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes se efectúa enviando la nueva póliza, modificación o suplemento, aceptado por la entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera para su aceptación y firma, confeccionando los recibos, comprobando la corrección de los datos identificativos, conciliando sus cuantías verificando su correspondencia entre los documentos emitidos, enviando los recibos al mediador, cliente y/o entidad financiera a través de medios fehacientes, archivando la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación de forma convencional o electrónicamente, clasificando los documentos en función de su contenido y frecuencia de uso y sin expurgar todos los contenidos obsoletos e innecesarios.</p>
2	<p>La tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes se efectúa enviando la nueva póliza, modificación o suplemento, aceptado por la entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera para su aceptación y firma, confeccionando los recibos, comprobando la corrección de los datos identificativos, conciliando sus cuantías cotejando la correspondencia entre los documentos emitidos, enviando los recibos al mediador, cliente y/o entidad financiera a través de medios fehacientes, sin archivar la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación de forma convencional o electrónicamente, ni clasificando los documentos en función de su contenido y frecuencia de uso y sin expurgar todos los contenidos obsoletos e innecesarios.</p>
1	<p>La tramitación administrativa de la suscripción de pólizas y la emisión de los recibos correspondientes se efectúa enviando la nueva póliza, modificación o suplemento, aceptado por la entidad al cliente, mediador y/o entidad financiera para su aceptación y firma, confeccionando los recibos con errores que los invalidan como documentos de constancia, enviando los recibos al mediador, cliente y/o entidad financiera a través de medios fehacientes. El archivo de la nueva póliza, modificación o suplemento y su documentación se efectúa sin seguir los criterios establecidos por la entidad y la legislación vigente.</p>

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



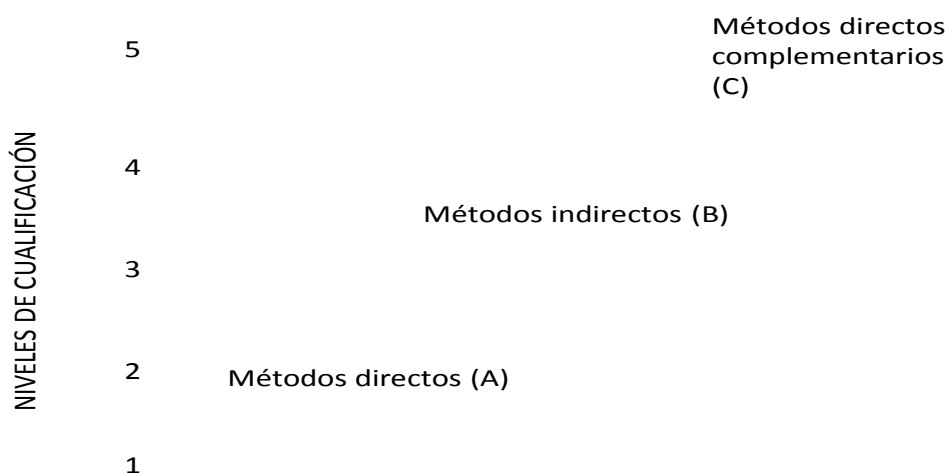
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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).



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 realización de los trámites administrativos de suscripción



de riesgos y emisión de pólizas, 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 2. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades 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 la documentación facilitada de las pólizas y suplementos pueden aparecer erratas muy significativas, el envío de la documentación a un asegurado con domicilio de póliza en España, pero residente en el extranjero u otras similares, que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de datos de solicitudes, modificaciones o suplementos, información diversa sobre los riesgos asegurados, fichero de clientes, manuales de la organización, diversos impresos tales como pólizas, recibos u otros.