



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1796_3: Atender técnicamente a la clientela de seguros”

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1796_3: Atender técnicamente a la clientela de seguros.

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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 que intervienen en asistir técnicamente a los clientes y distribuidores de seguros, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización., y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Ejecutar las actuaciones técnicas y administrativas relacionadas con la estrategia comercial y de “marketing” con la clientela,

según la normativa marcada por la entidad, para cumplir con los objetivos de las campañas de “marketing” operativo.

- 1.1 Las actuaciones de “marketing” operativo (de captación, retención y fidelización de la clientela, entre otras) diseñadas por la entidad, que previamente han sido entendidas y aprendidas, se aplican en cada intervención, según determine el sistema de segmentación o según el protocolo establecido por la entidad.
- 1.2 Las operaciones de “marketing” operativo a la clientela se supervisan mediante contacto personal, según protocolos de políticas de distribución periódicos indicados por los sistemas de seguimiento comercial de la clientela (CRM, “Customer Relationship Management”, o similar).
- 1.3 La información de esas operaciones con la clientela se registra puntualmente a través de los procedimientos establecidos por la entidad, según los sistemas de seguimiento comercial.
- 1.4 Los resultados de las operaciones comerciales se comprueban, consultando los sistemas de información de la entidad, según datos del cuadro de mando de operaciones de “marketing” operativo.
- 1.5 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales se respetan de forma rigurosa.

2. Atender a la clientela, cuando lo precise (en la contratación, atención de incidencias, resolución de dudas, emisión de pólizas, recepción y tramitación de siniestros, entre otros) con el fin de garantizar un servicio de calidad y el logro de los objetivos de producción asignados, aplicando los aspectos específicos fijados en la normativa de distribución de seguros y contrato de seguro, de aplicación en los distintos seguros de la gama.

- 2.1 El contacto con la clientela se efectúa mediante los medios de comunicación habituales en la entidad (en persona, por teléfono, correo electrónico, entre otros), siguiendo sus protocolos de comunicación (profesionalidad, cortesía, amabilidad, empatía, proactividad, accesibilidad, comunicación, fiabilidad, credibilidad, comprensión, flexibilidad, imagen personal y corporativa, entre otros), según el soporte elegido para cada acción y utilizando las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de clientela.
- 2.2 Las dudas y consultas se resuelven después de realizar una escucha activa a la clientela, suministrando una información comprensible, veraz, honesta y ajustada técnicamente a la normativa de contratación del producto, a la realidad y circunstancias actuales de la clientela, y a la normativa aplicable en materia de distribución de seguros y de contrato de seguro.
- 2.3 La información proporcionada a la clientela se recaba, acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente, de forma ágil y demostrando seguridad.

- 2.4 La respuesta de consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución se posponen, aplicando criterios de prudencia, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente a la clientela de la situación y/o plazo de la respuesta.
- 2.5 Las dudas que no pueda resolver o no son de su ámbito de negocio se asumen como propias, procediendo con eficiencia a su derivación a la persona responsable o a otro departamento.
- 2.6 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales se respetan de forma rigurosa.

3. Identificar los riesgos a los que puedan estar sujetos las personas físicas y jurídicas, con el fin de sugerir, a modo de gerencia de riesgos, la colaboración e intervención en la prevención y protección de riesgos, según la normativa de la entidad aseguradora.

- 3.1 Los riesgos se identifican con la clientela para definirlos, analizarlos y evaluarlos mediante la cumplimentación de un cuestionario de inspección y evaluación de riesgos.
- 3.2 La gravedad de cada riesgo, considerando sus consecuencias en caso de siniestro, se evalúa siguiendo las pautas dadas por la aseguradora.
- 3.3 Los datos que generan los sistemas de control de riesgos que la entidad aseguradora tiene establecidos para cada producto se registran, siguiendo la operativa y procedimientos en gestión y gerencia de riesgos.
- 3.4 La información a la clientela sobre la posibilidad de eliminar o mitigar posibles riesgos que se deriven de la normativa de control de la aseguradora, se transmiten por los medios de comunicación habituales (correo electrónico, teléfono, presencialmente, entre otros) para ayudar a implementar planes y soluciones.
- 3.5 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección en materia de datos personales se respetan de forma rigurosa.

4. Tramitar administrativamente los recibos bancarios devueltos de la clientela, según el procedimiento de gestión de incidencias establecido por la entidad para lograr retener la póliza y cobrar el recibo.

- 4.1 Los avisos del sistema de gestión de recibos bancarios devueltos de la clientela se atienden, consultando la información (clientela, motivo de la devolución, importe, código del distribuidor si lo hubiera, entre otros) que proporciona dicho sistema.
- 4.2 La devolución efectiva del recibo y las causas del mismo se comprueban, contactando con la clientela, mediante los medios de comunicación habituales (teléfono, correo electrónico, videoconferencia, entre otros), y si es posible, dejando constancia de la

comunicación en el sistema de gestión de recibos y/o de gestión de la clientela (CRM “Customer Relationship Management”).

- 4.3 Las posibles soluciones establecidas por la entidad (refacturar el recibo al banco, modificar el IBAN (número de cuenta bancaria internacional), modificar el fraccionamiento de la prima, revisar los capitales, coberturas y garantías de la póliza, proponer la emisión por reemplazo de otro producto, anulando póliza y recibo anteriores, entre otros) se proponen a la clientela, en función del origen de la devolución, de forma clara y sencilla, para conseguir la retención de la póliza y de la clientela.
- 4.4 La solución acordada con la clientela (refacturar el recibo al banco, modificar el IBAN (número de cuenta bancaria internacional), modificar el fraccionamiento de la prima, revisar los capitales, coberturas y garantías de la póliza, proponer la emisión por reemplazo de otro producto, anulando póliza y recibo anteriores, entre otros) se ejecuta inmediatamente, introduciendo la información en el sistema de gestión de recibos.
- 4.5 Las consecuencias del impago del recibo (suspensión de garantías y coberturas, anulación de la póliza, entre otras) se transmiten a la clientela de forma clara y comprensible.
- 4.6 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales se respetan de forma rigurosa.
- 4.7 La postura corporal en el puesto de trabajo, durante la tramitación administrativa de los recibos devueltos de clientela, se mantiene de acuerdo con las condiciones de seguridad y salud laboral.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia del **ECP1796_3: Atender técnicamente a la clientela de seguros**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Acciones comerciales y de “marketing” en el mercado de seguros

- La comunicación: tipos, elementos y funciones. La comunicación verbal y no verbal. La escucha activa, la empatía y la actitud.
- La clientela: clasificación. Motivos y comportamientos de compra. Fundamentos de la gestión comercial y de “marketing” que deben ser apoyados administrativa/ técnicamente (asesoramiento, necesidades, confianza, entre otros).
- Situación actual de la clientela en relación con el mundo asegurador. Datos del sector sobre el mercado. inversiones prioritarias de las familias y empresas en seguros. “Insurtech” (innovaciones tecnológicas) y su aplicación a la gestión de clientela. El comportamiento del consumidor ante el seguro.

2. Identificación y gerencia de riesgos en el mercado de seguros

- El riesgo. Características y clasificación.
- Técnicas de tratamiento del riesgo por la aseguradora.
- Gerencia de riesgos. Fases.
- Gerente de riesgos. Funciones y objetivos.
- Tolerancia, apetito y capacidad de riesgo. Mapa de riesgos y otros elementos de análisis.
- El riesgo de cumplimiento normativo ("Compliance").
- La incidencia empresarial de los seguros obligatorios.

3. Gestión de recibos en el mercado de seguros

- El pago e impago de recibos y sus consecuencias de acuerdo con la normativa aseguradora.
- Cartera. Procesos de renovaciones de cartera. Revisión previa al vencimiento. Actuaciones posibles en impago. Rehabilitaciones. Extornos de prima. Cambio de posición mediadora y otros aspectos que tienen reflejo en la gestión. Riesgos y consecuencias de una inadecuada gestión de la cartera.
- Comunicaciones y coordinación con otros departamentos/áreas implicados en los efectos de la gestión de recibos.
- Gestión de la vigilancia de cartera por siniestralidad y su incidencia en recibos. Circuito, plazos y comunicaciones posibles.
- Defensa de cartera de clientela rentables con su incidencia en recibos. Las acciones a realizar y procedimientos ante los motivos de devolución (comunicación de baja de la clientela, impago sistemático, entre 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:

- Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos, respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con las personas demostrando cortesía, respeto y discreción.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1796_3: Atender técnicamente a la clientela de seguros", 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 asistir técnicamente a los clientes y distribuidores de seguros, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificando la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Cumplir con las campañas de marketing operativo.
- 2.** Crear campañas comerciales a la red de distribución.
- 3.** Resolver dudas al canal de distribución y al cliente a través de los medios habituales de comunicación.
- 4.** Identificar los riesgos que puedan surgir.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Rigor al cumplir con las campañas de marketing operativo.</i>	- Aplicación de marketing operativo, diseñadas por la entidad. - Supervisión de las operaciones de marketing operativo. - Control de las operaciones realizadas con los clientes. - Análisis de los resultados de las operaciones comerciales. - Control con la protección de datos de forma rigurosa. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>
<i>Eficiencia en crear campañas comerciales a la red de distribución.</i>	- Uso de los medios habituales de comunicación para transmitir las campañas diseñadas por la entidad. - Comprobación de el desarrollo de las campañas aceptadas por el distribuidor. - Aportación de mejoras a la persona responsable. - Transmisión de información a la red de distribución de la campaña. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i>
<i>Eficacia para resolver dudas al canal de distribución y al cliente a través de los medios habituales de comunicación.</i>	- Establecimiento de contacto con la red de distribución a través de los canales de comunicación habituales - Resolución de dudas y consultas - Control de la información dada al cliente - Respeto por los criterios de confidencialidad.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i>
<i>Eficiencia en la identificación de los riesgos que puedan surgir.</i>	- Evaluación de los riesgos que puede presentar el cliente - Establecimiento de los datos que generan los sistemas de control de riesgos - Mitigar riesgos tras la información obtenida del cliente. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<i>Para cumplir con las campañas de marketing operativo, aplica diferentes campañas diseñadas por la entidad. Supervisa las operaciones de marketing operativo y controla las operaciones realizadas con los clientes. Analiza los resultados de las operaciones comerciales y controla la protección de datos de forma rigurosa.</i>
3	<i>Para cumplir con las campañas de marketing operativo, aplica diferentes campañas diseñadas por la entidad. Supervisa las operaciones de marketing operativo y controla las operaciones realizadas con los clientes. Analiza los resultados de las operaciones comerciales y controla la protección de datos de forma rigurosa. El candidato, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para cumplir con las campañas de marketing operativo, aplica diferentes campañas diseñadas por la entidad. Supervisa las operaciones de marketing operativo y controla las operaciones realizadas con los clientes. Analiza los resultados de las operaciones comerciales y controla la protección de datos de forma rigurosa. El candidato, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>NO cumple con las campañas de marketing operativo.</i>

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

Escala B

4	<i>Para crear campañas comerciales a la red de distribución, usa los medios habituales de comunicación para transmitir las campañas diseñadas por la entidad. Comprueba el desarrollo de las mismas, adaptadas por el distribuidor. Aporta las mejoras a la persona responsable y transmite la información a la red de distribución de la campaña.</i>
3	<i>Para crear campañas comerciales a la red de distribución, usa los medios habituales de comunicación para transmitir las campañas diseñadas por la entidad. Comprueba el desarrollo de las mismas, adaptadas por el distribuidor. Aporta las mejoras a la persona responsable y transmite la información a la red de distribución de la campaña. El candidato, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para crear campañas comerciales a la red de distribución, usa los medios habituales de comunicación para transmitir las campañas diseñadas por la entidad. Comprueba el desarrollo de las mismas, adaptadas por el distribuidor. Aporta las mejoras a la persona responsable y transmite la información a la red de distribución de la campaña. El candidato, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No crea campañas comerciales a la red de distribución.</i>

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

Escala C

4	<i>Para resolver dudas al canal de distribución y al cliente a través de los medios habituales de comunicación, establece contacto con la red de distribución a través de los canales de comunicación habituales. Resuelve las dudas y consultas de los clientes. Controla la información dada al mismo y respeta los criterios de confidencialidad.</i>
3	<i>Para resolver dudas al canal de distribución y al cliente a través de los medios habituales de comunicación, establece contacto con la red de distribución a través de los canales de comunicación habituales. Resuelve las dudas y consultas de los clientes. Controla la información dada al mismo y respeta los criterios de confidencialidad. El candidato, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para resolver dudas al canal de distribución y al cliente a través de los medios habituales de comunicación, establece contacto con la red de distribución a través de los canales de comunicación habituales. Resuelve las dudas y consultas de los clientes. Controla la información dada al mismo y respeta los criterios de confidencialidad. El candidato, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No resuelve dudas al canal de distribución ni al cliente, a través de los medios habituales de comunicación.</i>



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

Escala D

4	<i>Para identificar los riesgos que puedan surgir, los evalúa y establece los datos que generan los sistemas de control de riesgos y mitiga estos, tras la información obtenida del cliente.</i>
3	<i>Para identificar los riesgos que puedan surgir, los evalúa y establece los datos que generan los sistemas de control de riesgos y mitiga estos, tras la información obtenida del cliente. El candidato, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para identificar los riesgos que puedan surgir, los evalúa y establece los datos que generan los sistemas de control de riesgos y mitiga estos, tras la información obtenida del cliente. El candidato, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No identifica los riesgos que puedan surgir.</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 ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES 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 del estándar de competencias profesionales, 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.

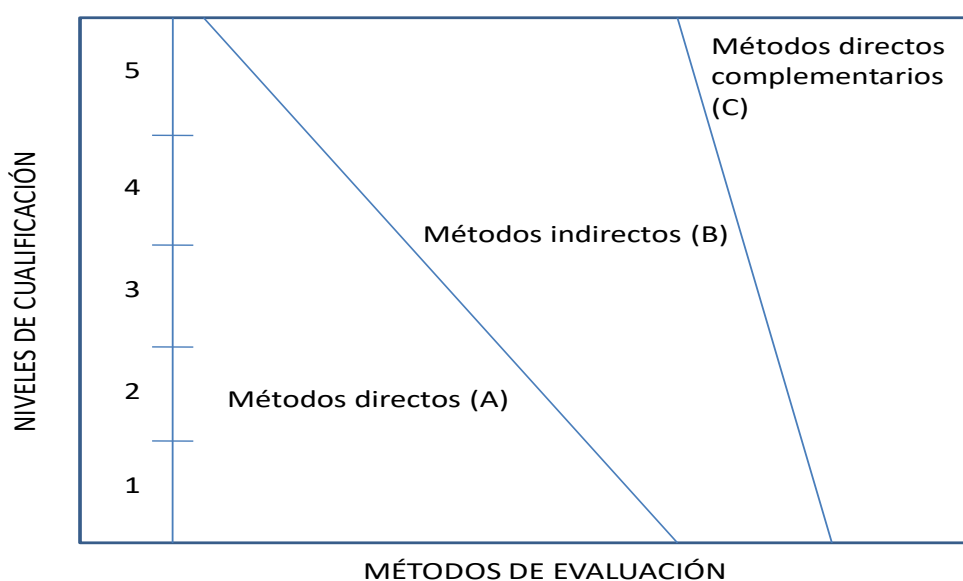
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 el proceso de Asistir técnicamente a los clientes y distribuidores de seguros, 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel “3” y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.