GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"ECP1793_3: Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros"

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 las realizaciones profesionales y criterios de realización de ECP1793_3: Planificar y gestionar la actividad 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 (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 principales y secundarias que intervienen en la planificación y gestión de la actividad 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. ***Planificar la actividad de mediación, definiendo los objetivos estratégicos, operativos y comerciales.***

   1.1 Diseñar el plan estratégico comprobando la adecuada ponderación de todas las variables para la fijación de los objetivos y en función de las variables relacionadas con la actividad de mediación de seguros.
   1.2 Diseñar el/ los planes operativos en función de los recursos, estrategias, tiempos marcados u otros.
   1.3 Revisar la planificación estratégica y operativa a corto, medio y largo plazo, en función de las circunstancias del mercado.
   1.4 Detectar nuevas necesidades del mercado, teniendo en cuenta el coste real y el margen de beneficios.
   1.5 Elaborar los presupuestos de ingresos y gastos, detallando los gastos generales corrientes y las previsiones relativas a primas de seguros que se van a intermediar.
   1.6 Diseñar el plan de marketing y los objetivos comerciales, según las variables identificadas y la planificación estratégica elaborada.

   - Desarrollar las actividades comprobando la adecuada ponderación de todas las variables.

2. ***Organizar las actividades de mediación estableciendo funciones, asignando recursos y diseñando procesos.***

   2.1 Establecer la estructura organizativa en función al tipo de mediación, procesos administrativos y objetivos planteados.
   2.2 Determinar el capital humano a corto, medio y largo plazo, en función de los objetivos estratégicos y operativos y de rentabilidad.
   2.3 Determinar el perfil de cada puesto o cargo de la actividad de mediación, definiendo competencias en función de la estructura organizativa y los objetivos generales.
   2.4 Establecer los tipos de relaciones contractuales y laborales, en función de eficiencia económica, la estructura empresarial y los objetivos.
   2.5 Establecer los procedimientos administrativos, teniendo en cuenta las relaciones funcionales y las actividades habituales de la mediación.

   - Desarrollar las actividades según los procedimientos establecidos por la organización y teniendo en cuenta la normativa laboral vigente.

3. ***Gestionar las necesidades detectadas de recursos humanos y materiales aplicando la legislación vigente.***

   3.1 Seleccionar el personal, en caso necesario, utilizando los instrumentos de selección internos disponibles o contratando el servicio de empresas especializadas en selección de RRHH.
   3.2 Seleccionar el tipo o modalidad de contrato, en función de las necesidades de la empresa y conciliando sus necesidades e intereses con la planificación y distribución de las actividades a realizar.
   3.3 Asignar puestos a los trabajadores, de acuerdo a funciones definidas, a condiciones de formación y experiencia y teniendo en cuenta el perfil profesional de cada individuo.
   3.4 Diseñar el sistema retributivo, en función del sector a asegurar, las competencias, del personal contratado y capacidad profesional.

3.5 Facilitar los medios necesarios para la representación de los trabajadores de acuerdo a las necesidades de los mismos.
3.6 Diseñar y actualizar el plan de prevención de riesgos laborales, contratando empresas especializadas sobre prevención de riesgos si procede.
3.7 Contratar los medios materiales, suministros y servicios necesarios, en función a las necesidades detectadas y de acuerdo con criterios de calidad y rentabilidad.
3.8 Asignar medios materiales, suministros y servicios, de acuerdo con las necesidades detectadas, la rentabilidad y planificación.

- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa laboral vigente y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

4. Gestionar los RRHH en la actividad de mediación aplicando políticas de motivación y planes de desarrollo profesional.

4.1 Establecer políticas de motivación de los recursos humanos, de acuerdo con la estructura organizativa, las estrategias y objetivos planteados.
4.2 Evaluar los resultados del desempeño de cada persona, observando las variables más significativas y comparándolas con los datos promedio de la organización.
4.3 Establecer planes de desarrollo profesional, mejora, ascensos y reconocimiento de valía de los trabajadores objetiva, usando parámetros de rendimiento prefijados y evaluables.

- Desarrollar las actividades teniendo en cuenta la normativa laboral vigente y de manera objetiva.

5. Gestionar las obligaciones legales de la empresa de mediación de acuerdo a la legislación vigente.

5.1 Preparar la documentación acreditativa, debidamente formalizada y acompañada de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos.
5.2 Presentar la solicitud de acceso a la actividad de mediación y documentación acreditativa ante el órgano regulador por vía telemática, en los modelos oficiales establecidos.
5.3 Elaborar la información y documentación periódica legalmente exigida, confeccionando modelos habilitados al efecto en tiempo y forma o contratando los servicios de asesoría si procede.
5.4 Estudiar los datos estadísticos de la siniestralidad de los clientes comparando los índices obtenidos con los parámetros establecidos y los datos de periodos anteriores a través de las herramientas ofimáticas disponibles.
5.5 Elaborar la información y documentación periódica legalmente exigida, confeccionando modelos habilitados al efecto en tiempo y forma o, en caso necesario, contratando los servicios de asesoría.
5.6 Gestionar las obligaciones legales de fiscalidad, contratación, laboral, u otras, confeccionando modelos habilitados al efecto en tiempo o, en caso necesario, contratando los servicios de asesoría.
5.7 Establecer mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, estableciendo garantías de atención a los clientes, habilitando canales de comunicación y, en caso necesario, contratando los servicios de asesoramiento externo.
5.8 Elaborar la información económica-financiera y estadístico- contable, reflejando la imagen fiel de las partidas económicas resultantes.

5.9 Presentar la información económica-financiera y estadístico- contable al organismo supervisor, anualmente y por vía telemática, en los modelos oficiales establecidos.

- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

6. Gestionar los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros y reaseguros, diseñando un producto específico si es preciso.

6.1 Recabar la información necesaria sobre los riesgos a asegurar, mediante observación directa y/o información facilitada por el cliente.
6.2 Evaluar los riesgos del cliente, aplicando métodos de gerencia de riesgos y teniendo en cuenta los productos de seguro existentes en el mercado.
6.3 Elaborar un producto específico que cubra los riesgos del cliente, consultando a las entidades aseguradoras o superiores y a través de los medios establecidos.
6.4 Transmitir las características propuestas para productos específicos, así como las necesidades de los mismos, con las medidas protectores o correctoras necesarias para la reducción del riesgo al cliente y, en su caso a la aseguradora, evitando inexactitudes y malentendidos.
6.5 Comunicar la prima y las distintas formas de financiación de los productos específicos al cliente, de conformidad con los condicionados y la normativa vigente a través de los canales correspondientes.
6.6 Resolver dudas, y consultas del nuevo producto que plantee el cliente, a través de los canales correspondientes.

- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa, siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos y de acuerdo con los requerimientos y exigencias legalmente establecidos.

7. Verificar la concordancia entre el contenido de la póliza y las necesidades detectadas informando de los errores y/u omisiones encontrados.

7.1 Comprobar la redacción de la póliza y sus anexos con la propuesta de seguro, verificando que coinciden exactamente.
7.2 Contrastar las cantidades indicadas al cliente con la propuesta de seguro, verificando que coinciden exactamente.
7.3 Comunicar a la aseguradora los errores encontrados, a través de los canales disponibles.
7.4 Facilitar una nueva propuesta, a través de los canales disponibles.
7.5 Elaborar una nueva póliza o actualizar la existente ante nuevas coberturas y actualizaciones de riesgo, a través de los medios disponibles.

- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa, siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos y de acuerdo con los plazos, requerimientos y exigencias legalmente establecidos.

8. Asistir técnicamente al cliente atendiendo sus solicitudes previas a la contratación, durante la vigencia de la póliza y/o renovación de la misma.

8.1 Informar sobre las condiciones del nuevo contrato, modificación y/o renovación al cliente, a través de los canales adecuados.
8.2 Informar de la imposibilidad de cobertura de los riesgos y los motivos en que se fundamenta al cliente, a través de los medios disponibles proponiendo en su caso la contratación con otra entidad.
8.3 Informar de las coberturas de riesgos y complementos de las pólizas ante peticiones de clientes, describiendo las ventajas e inconvenientes asociados.
8.4 Elaborar una nota detallada con el desglose de todos los elementos que forman parte de la prima, comprobando que todos los conceptos de prima están presentes.
8.5 Informar de la forma en que se determinan y a quien se imputan los costes derivados de la contratación de cada producto o servicio al cliente, a través de los canales correspondientes.

- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de forma rigurosa, siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos y de acuerdo con los plazos, requerimientos y exigencias legalmente establecidos.

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 los elementos de la competencia del ECP1793_3: Planificar y gestionar la actividad 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. Planificación de la actividad de mediación.

- El plan estratégico.
  - Objetivos.
  - Variables: económicas, tecnológicas, socio-demográficas, legales u otras.
  - Revisión.
- Los planes operativos.
  - Objetivos.
  - Revisión.
- Análisis de la gestión de empresas de mediación de seguros.
  - Cuenta de resultados.
  - Ingresos y gastos habituales.
  - Flujos de caja.
  - Ratios.
  - Detección de nuevas necesidades.
- Elaboración de presupuestos previsionales.
- El plan de marketing y los objetivos comerciales.

2. Organización de las actividades de mediación.

- La estructura organizativa de la empresa.
  - Organigrama.
  - Departamentos.
  - Funciones.

  - Procesos administrativos.
- Análisis de necesidades de recursos humanos.
- Definición de competencias y perfiles profesionales en empresas de mediación.
- Procedimiento de contratación de medios materiales, servicios y recursos humanos.

3. Gestión de las necesidades de recursos humanos y materiales.

- Técnicas de reclutamiento y selección de recursos humanos.
- Selección modalidad de contratación de RRHH.
- Técnicas de asignación.
  - Recursos humanos.
  - Medios materiales.
  - Servicios en actividades de mediación.
- Sistema retributivo.
- Selección de métodos y procedimientos de aprovisionamiento y contratación de medios materiales y servicios.

4. Gestión de los recursos humanos.

- Estrategias de motivación.
- Evaluación del desarrollo profesional.
  - Métodos.
  - Efectos de la evaluación del desarrollo profesional.

5. Gestión de las obligaciones legales de la empresa de mediación.

- Elaboración de documentación, modelos e información exigida a los mediadores de seguros.
  - Programa de actividades.
  - Plan inicial de actividades de corredores.
  - Modelos de información estadístico contable de corredores.
  - Libros-registros u otras.
- Presentación de la documentación exigida en Administraciones, Organismos Públicos y Privados en materia de seguros.
  - Presencial.
  - Telemática.
- Análisis de índices e indicadores.

6. Gestión de los riesgos del cliente de seguros y reasguros.

- Clases de riesgos.
  - Evaluación de los riesgos.
  - Determinación de productos y servicios de seguros y reaseguros específicos.
- Mecanismos de resolución de dudas y consultas de clientes.

7. Verificación de la correspondencia entre el contenido de la póliza y las necesidades del cliente.

- La póliza y la propuesta de seguro.
  - Características.
  - Contenidos.
- Errores y omisiones.

8. Asistencia técnica al cliente de seguros y reaseguros.

- Las pólizas.
  - Nuevas pólizas.
  - Modificaciones.
  - Renovaciones.
- Atención al cliente.
  - Información sobre coberturas de riesgos y complementos.
  - Imposibilidad de cobertura u otros.
  - La prima y su desglose u otros.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

- Aplicaciones informáticas.
  - Procesador de textos para elaboración de documentos.

- Canales de comunicación.
  - Presenciales.
  - Telemáticos u otros.

- Manual de procedimiento de la empresa.

- Normativa aplicable.
  - De seguros.
  - Fiscal.
  - Laboral.
  - Contable u otra.

- Siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

c) Especificaciones relacionadas con el "saber estar"

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

1. En relación con la empresa deberá:

   1.1 Tener interés y compromiso por la empresa.
   1.2 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
   1.3 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
   1.4 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
   1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
   1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
   1.7 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
   1.8 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
   1.9 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas u otros).

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

2. En relación con los usuarios deberá:

2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
2.4 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
2.7 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso con el trato con las personas.
2.8 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
2.9 Ser persuasivo.

3. En relación con otros aspectos deberá:

3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
3.3 Confiar en sí mismo.
3.4 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.
3.5 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
3.6 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma decisiones.
3.7 Ser perseverante en el esfuerzo.
3.8 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
3.9 Tener capacidad de síntesis.
3.10 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional 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 de la ECP1793_3: Planificar y gestionar la actividad 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 gestión de la actividad de mediación de seguros de una empresa de mediación de seguros especializada en el ramo de los seguros materiales y patrimoniales. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Planificar la actividad de mediación.

2. Organizar las actividades de mediación.

3. Gestionar los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipos informáticos, impresora, escáner, Internet, portal del mediador, y correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales, tales como bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, gestión empresarial, de presupuestos, y aplicaciones informáticas especificas para el cálculo de ratios y análisis de desviaciones. Asimismo dispondrá de material de oficina, impresos, solicitud de póliza, pólizas, modelos oficiales para presentación de documentación u otros.

- Se planteara alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.

- Se asignara 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*
Planificación de la actividad de mediación.	- Diseño del plan estratégico. - Diseño del plan operativo. - Detección de nuevas necesidades del mercado. - Elaboración de los presupuestos de ingresos y gastos. - Diseño del plan de marketing y los objetivos comerciales. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.*
Organización de las actividades de mediación.	- Diseño de la estructura organizativa. - Elaboración del perfil de cada puesto o cargo de la actividad de mediación. - Establecimiento de los tipos de relaciones contractuales y laborales. - Diseño de los procedimientos administrativos. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.*
Gestión de los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros y reaseguros.	- Recopilación de la información necesaria sobre los riesgos a asegurar, mediante observación directa y/o información facilitada por el cliente. - Evaluación de los riesgos del cliente, aplicando métodos de gerencia de riesgos y teniendo en cuenta los productos de seguro existentes en el mercado. - Elaboración de un producto específico que cubra los riesgos del cliente. - Comunicación de las características propuestas para productos específicos, así como las necesidades de los mismos, con las medidas protectores o correctoras necesarias para la reducción del riesgo al cliente y en su caso a la aseguradora, evitando inexactitudes y malentendidos. - Resolución de dudas, y consultas del nuevo producto que plantee el cliente, a través de los canales correspondientes. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.*

Escala A

5	*La planificación de la actividad de mediación comerciales se efectúa diseñando del plan estratégico, comprobando la adecuada ponderación de todas las variables para la fijación de los objetivos y en función de las variables relacionadas con la actividad de mediación de seguros, diseñando el plan operativo en función de los recursos, estrategias, tiempos marcados u otros, detectando nuevas necesidades del mercado, teniendo en cuenta el coste real y el margen de beneficios, elaborando los presupuestos de ingresos y gastos, detallando los gastos generales corrientes y las previsiones relativas a primas de seguros que se van a intermediar y diseñando el plan de marketing y los objetivos comerciales según las variables identificadas y la planificación estratégica.*
4	*La planificación de la actividad de mediación se efectúa diseñando el plan estratégico, comprobando la adecuada ponderación de todas las variables para la fijación de los objetivos y en función de las variables relacionadas con la actividad de mediación de seguros, diseñando el plan operativo en función de los recursos, estrategias, tiempos marcados u otros, elaborando los presupuestos de ingresos y gastos, detallando los gastos generales corrientes y las previsiones relativas a primas de seguros que se van a intermediar y diseñando el plan de marketing y los objetivos comerciales según las variables identificadas y la planificación estratégica.*
3	*La planificación de la actividad de mediación se efectúa diseñando el plan estratégico, comprobando la adecuada ponderación de todas las variables para la fijación de los objetivos y en función de las variables relacionadas con la actividad de mediación de seguros, diseñando el plan operativo en función de los recursos, estrategias, tiempos marcados u otros, elaborando los presupuestos de ingresos y gastos, detallando los gastos generales corrientes y las previsiones relativas a primas de seguros que se van a intermediar.*
2	*La planificación de la actividad de mediación se efectúa diseñando el plan estratégico comprobando la adecuada ponderación de todas las variables para la fijación de los objetivos y en función de las variables relacionadas con la actividad de mediación de seguros.*
1	*La planificación de la actividad de mediación se efectúa sin definir los objetivos estratégicos, operativos y comerciales.*

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

Escala B

5	*La organización de las actividades de mediación se efectúa diseñando la estructura organizativa en función al tipo de mediación, procesos administrativos y objetivos planteados, elaborando el perfil de cada puesto o cargo de la actividad de mediación, definiendo competencias en función de la estructura organizativa y los objetivos generales, estableciendo los tipos de relaciones contractuales y laborales, en función de eficiencia económica, la estructura empresarial y los objetivos, y con el diseño de los procedimientos administrativos, teniendo en cuenta las relaciones funcionales y las actividades habituales de la mediación.*
4	*La organización de las actividades de mediación se efectúa diseñando la estructura organizativa en función al tipo de mediación, procesos administrativos y objetivos planteados, elaborando el perfil de cada puesto o cargo de la actividad de mediación, definiendo competencias en función de la estructura organizativa y los objetivos generales, estableciendo los tipos de relaciones contractuales y laborales, en función de eficiencia económica, la estructura empresarial y los objetivos.*
3	*La organización de las actividades de mediación se efectúa diseñando la estructura organizativa en función al tipo de mediación, procesos administrativos y objetivos planteados, estableciendo los tipos de relaciones contractuales y laborales, en función de eficiencia económica, la estructura empresarial y los objetivos.*
2	*La organización de las actividades de mediación se efectúa diseñando la estructura organizativa en función al tipo de mediación, procesos administrativos y objetivos planteados.*
1	*La organización de las actividades de mediación se efectúa sin diseñar la estructura organizativa en función de las variables más importantes y sin establecer los tipos de relaciones contractuales y laborales.*

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL 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.

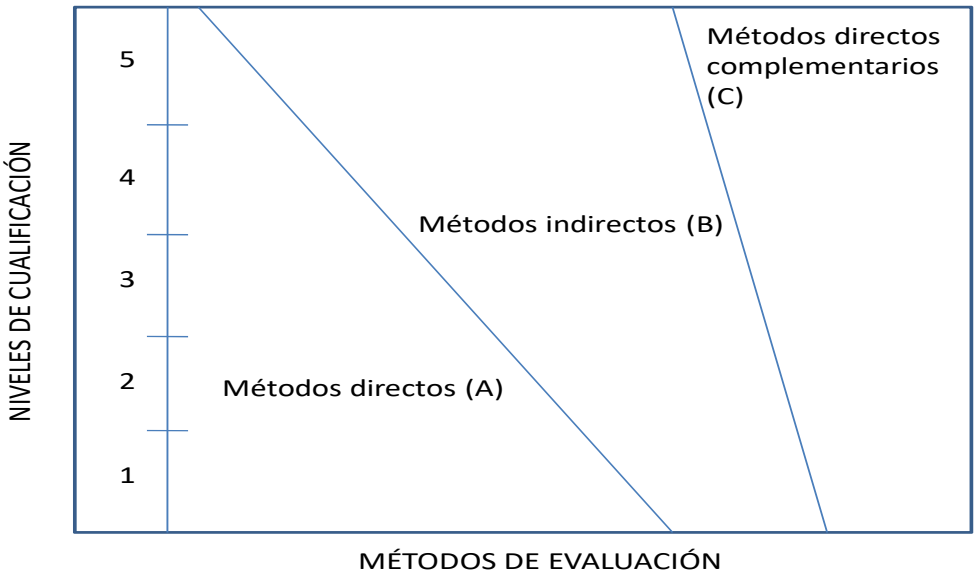
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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:

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado ("holístico"), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación 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 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 gestión de la actividad de mediación 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/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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, así como en tecnologías de la información, 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 los datos a incluir en el plan operativo y en plan de marketing, aportando datos no necesarios, en la elaboración de los presupuestos, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.

i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar al candidato de datos e información sobre distintas variables y estudios de mercado, que permitan la fijación de objetivos, estrategias, elaboración de presupuestos u otros.

j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se recomienda establecer la dimensión de la empresa, que facilite el diseño de la estructura organizativa de la empresa.

k) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda proporcionar a la persona candidata de un catálogo de productos de seguro existentes en el mercado.