



GUÍA DE EVIDENCIA DE ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1795_2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación”



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA 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 ECP1795_2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación.

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 realización de actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación, y que se indican a continuación:

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

1. *Obtener información sobre clientes potenciales consultando las bases de datos y/o listados propios.*

- 1.1 Recabar información de clientes potenciales a través del acceso a bases de datos y/o listados propios o, en su caso, utilizados en la actividad de mediación.
- 1.2 Obtener listados de clientes potenciales mediante consultas en las bases de datos y/o listados propios de clientes.
- 1.3 Registrar la información obtenida de potenciales clientes en las bases de datos a través de los formularios o tablas disponibles y detallando la información más relevante para la actividad de mediación.
- 1.4 Actualizar los contenidos de las bases de datos de clientes periódicamente de acuerdo con los sistemas de información utilizados por zonas, productos, clientes, vendedores u otros.

2. Preparar el contacto comercial con el cliente en función de las acciones comerciales establecidas.

- 2.1 Clasificar a los clientes según las características que lo definen y en función de perfiles y parámetros tipo establecidos.
- 2.2 Diseñar la estrategia de acercamiento al cliente de acuerdo con las características del perfil y entorno del cliente.
- 2.3 Diseñar la oferta posible para el cliente de acuerdo con las características del perfil y entorno del cliente.
- 2.4 Seleccionar los materiales a utilizar de acuerdo con las características del perfil y entorno del cliente.
- 2.5 Seleccionar los canales de comunicación para establecer los contactos iniciales con los clientes en función de las características del cliente y de los diferentes escenarios derivados.
- 2.6 Efectuar los mailing o acciones de marketing directo programadas personalizando con precisión para cada cliente los datos relativos a la acción comercial prevista con el mismo.
- 2.7 Mantener los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación del área de trabajo en orden y actualización de acuerdo con el protocolo de la organización.
- 2.8 Revisar el catálogo de productos de las entidades aseguradoras, sus condicionados, y otros documentos o fuentes de información comprobando que estén actualizados.
- 2.9 Revisar el protocolo establecido por la organización para cada acción comercial dependiendo del soporte elegido para cada acción comercial, con la antelación suficiente al contacto y teniendo en cuenta las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente.

3. Efectuar la entrevista con el cliente, informándole de los productos y servicios ofertados.

- 3.1 Contactar con el cliente utilizando las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente y canal establecido.
- 3.2 Entrevistar al cliente de acuerdo con las pautas establecidas utilizando el medio establecido, papel o aplicación informática.
- 3.3 Informar sobre los productos que cubran las necesidades del cliente recordándole los servicios ofrecidos y su forma de acceso.
- 3.4 Resolver las incidencias surgidas en el desarrollo del contacto con el cliente utilizando técnicas de escucha empática y activa.
- 3.5 Registrar las reclamaciones y quejas realizadas en el sistema de información utilizado asignando el código en función de las normas establecidas en los campos correspondientes.

- 3.6 Transmitir las copias a los mediadores responsables para facilitar las oportunidades de negocio a través de los medios disponibles.
- 3.7 Informar sobre los productos nuevos o posibles mejoras a los contratados a los clientes, concertándoles una visita posterior con el mediador.
- 3.8 Comprobar que las acciones de marketing directo a los clientes se han efectuado a través de llamadas telefónicas personalizadas.
- 3.9 Concertar una visita posterior con el mediador a través de llamadas telefónicas personalizadas en su caso.
- 3.10 Obtener referencias de potenciales clientes durante el contacto con el cliente mediante las estrategias de sondeo adecuadas.
- 3.11 Registrar los contactos, solicitudes, consultas técnicas u otros datos relevantes facilitados por el cliente en el sistema de información utilizado.
- 3.12 Archivar los contactos, solicitudes, consultas técnicas u otros datos relevantes facilitados por el cliente en el sistema de archivo informático o convencional.
- 3.13 Transmitir los contactos, solicitudes, consultas técnicas u otros datos relevantes facilitados por el cliente a los responsables de la organización en la actividad de mediación a través de los medios adecuados.

4. Efectuar las gestiones administrativas de la actividad de mediación, entregando la documentación y los importes necesarios.

- 4.1 Entregar la nota informativa previa a la suscripción del contrato de seguro al potencial tomador personalmente o a través de los medios disponibles.
- 4.2 Recoger los datos de los clientes en la solicitud para su traslado posterior al mediador a través de los medios disponibles.
- 4.3 Entregar las condiciones generales, especiales y particulares del seguro al tomador personalmente o a través de los medios disponibles.
- 4.4 Entregar los documentos contractuales suscritos por el tomador al mediador personalmente o a través de los medios disponibles.
- 4.5 Comprobar que la documentación referida al mediador se entregó previamente al tomador constatándolo en la póliza y de conformidad con lo acordado entre el mediador y la entidad aseguradora.
- 4.6 Entregar la información necesaria para la actualización de las condiciones de las pólizas de seguro recibida del tomador personalmente o a través de los medios disponibles.
- 4.7 Efectuar el cobro de los recibos de prima de los contratos de seguro cuando proceda, personalmente o a través de los medios disponibles dando traslado posterior de los fondos al mediador.
- 4.8 Entregar los importes recaudados al mediador cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles.
- 4.9 Entregar la documentación con la información relativa a los trámites a seguir ante el mediador en caso de siniestro al cliente personalmente o a través de los medios disponibles.
- 4.10 Atender sus quejas o reclamaciones respecto al servicio de mediación prestado personalmente o a través de los medios disponibles.
- 4.11 Recepcionar las declaraciones de los siniestros efectuadas por los tomadores, asegurados o beneficiarios para trasladarlas al mediado cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles.
- 4.12 Entregar la documentación relativa a las liquidaciones de siniestros a los asegurados cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles.
- 4.13 Recoger las firmas de los asegurados en la liquidación cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles.
- 4.14 Entregar cheque nominativo con la indemnización correspondiente cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles.

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 ECP1795_2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Obtención de información sobre clientes potenciales.*

- Técnicas y criterios de selección de clientes: fuentes de información.
- La búsqueda de candidatos; prospección y fuentes de información.
 - Las bases de datos.
 - Listados propios.

2. *Preparación del contacto comercial con el cliente.*

- Identificación de necesidades de los clientes potenciales de la actividad de mediación de seguros.
- Clasificación del cliente.
 - Características, perfiles y parámetros.
- Preparación de la venta.
 - Estrategias de acercamiento.
 - Ofertas a los clientes. Revisión del catálogo.
 - Selección de materiales y canales de comunicación.
 - Evaluación del candidato. Clasificación del cliente.
 - Preparación o planificación de la entrevista de venta.
 - Mailing o acciones de marketing directo.
 - Preparación de entrevistas para la captación de clientela de seguros en función del canal de comunicación elegido: directa, telefónica o telemática.
- Mantenimiento y actualización.
 - Recursos, herramientas y componentes.
 - Protocolo de acciones comerciales.

3. *La entrevista personal con el cliente.*

- Contacto. Canales. Técnicas.
- El análisis de necesidades. Cómo preguntar.
- La presentación inicial del producto y el uso de argumentos.
- Planteamiento de la entrevista en función de la actitud del cliente.
- Argumentación en la captación y tratamiento de objeciones.
 - Las objeciones: cómo identificarlas, tratarlas y rebatirlas con éxito.
- Incidencias, reclamación y quejas.
- El cierre de la venta: sus técnicas.
- La finalización de la entrevista. La despedida.
- El control o seguimiento de los resultados de la acción de venta.
- Futura comunicación.

4. Gestiones administrativas de la actividad de mediación.

- Gestión de la documentación administrativa y comercial relacionada con la captación de clientela de seguros y reaseguros.
- Procedimientos de entrega, recepción y archivo de la documentación administrativa y comercial propia de la actividad de mediación por medios convencionales y telemáticos.
 - Coste (tarifas) y tiempo de envío.
 - Tipos de registro de documentación recibida y expedida.
- Cumplimentación de documentación relativa a la suscripción y actualización de pólizas, declaraciones y liquidaciones de siniestros e impresos bancarios.
 - Documentos utilizados en la actividad de mediación para suscripción y actualización de pólizas.
 - Función y elementos básicos: solicitud-propuesta- cuestionario, datos personales, condiciones generales, particulares, especiales, suplementos o apéndices (modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones, otros), cartas de garantía, boletín de adhesión, certificado individual, otros.
- Procedimientos de cobro de primas de seguros presencial y telemático.
 - El recibo de seguro. Elementos que conforman el recibo: fecha de emisión, efecto y vencimiento, domicilio de cobro, capital asegurado, otros.
 - Importes que conforman el recibo: prima neta, recargos internos, externos, otros.
 - Motivos por los que puede verse modificado el recibo de un cliente: cambio de coberturas, capitales, revalorizaciones, siniestralidad, bonificaciones, descuentos, otros.
 - Formas de pago (efectivo, banco, cheque, transferencia, otros), tiempo y lugar.
 - Utilización de aplicaciones informáticas de gestión básicas de cobros de primas de seguros.
 - Elaboración de estadillos de recibos cobrados, pendientes, impagados, devueltos.
 - Entregas y recepción documentación y medios de cobro en caso de siniestro.

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

- Normativa referida a seguros.
- Normativa referida a la seguridad, confidencialidad y protección de datos.
- Normativa referida a la prevención de riesgos laborales.
- Uso y manejo de las técnicas de comunicación y habilidades sociales necesarias de forma correcta y fluida.
- Programas informáticos específicos utilizados en gestión comercial: registro, actualización y transmisión de datos.
- Medios disponibles: personalmente, Correo convencional, teléfono, medios telemáticos (fax, correo electrónico, SMS) 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 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 de 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 ECP1795_2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación, 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 las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación en el supuesto de la necesidad de ampliar la cartera de clientes por medio de la suscripción de dos contratos de seguro (multirriesgo PYMES) de dos potenciales clientes previamente prospectados y seleccionados como candidatos idóneos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar la entrevista con el cliente
2. Efectuar las gestiones administrativas derivadas del contacto comercial con el cliente.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de un equipo informático con procesador de texto, hojas de cálculo y bases de datos, de presentación y de edición de imágenes con un programa específico de gestión administrativa de clientes, -CRM- y ficheros de clientes, dispositivos de comunicación y transmisión, de acceso a Internet o Intranet, material de oficina y documentación diversa, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Preparación del contacto comercial.</i>	- Diseño de la estrategia de acercamiento al cliente. - Selección de los canales de comunicación. - Selección de los materiales. - Diseño de la oferta posible. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i>

<i>Entrevista con el cliente.</i>	- Transmisión de información sobre los productos que cubran las necesidades del cliente a través de distintos canales. - Resolución de las incidencias. - Transmisión de información sobre productos nuevos o mejoras a los contratados. - Obtención de referencias de potenciales clientes. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i>
<i>Gestión administrativa derivadas del contacto comercial con el cliente.</i>	- Recoger los datos de los clientes en la solicitud de seguro o reaseguro. - Comprobación de la documentación referida al mediador se entregó previamente al tomador constatándolo en la póliza y de conformidad con lo acordado entre el mediador y la entidad aseguradora. - Entrega de la documentación con la información relativa a los trámites a seguir ante el mediador en caso de siniestro. - Entrega de la documentación relativa a las liquidaciones de siniestros a los asegurados, recogiendo las firmas de los asegurados en la liquidación. <i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i>

Escala A

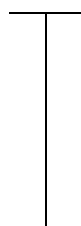
5	<i>El contacto comercial se ha preparado de acuerdo con las características del perfil y entorno del cliente, diseñando la estrategia de acercamiento, seleccionando los canales de comunicación para establecer los contactos iniciales, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación normas, protocolos y costumbres adecuadas al tipo de cliente, seleccionando los materiales a utilizar y diseñando la oferta posible.</i>
4	<i>El contacto comercial se ha preparado de acuerdo con las características del perfil y entorno del cliente, diseñando la estrategia de acercamiento, seleccionando los canales de comunicación para establecer los contactos iniciales, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación normas, protocolos y costumbres adecuadas al tipo de cliente, sin seleccionar los materiales a utilizar y diseñando la oferta posible.</i>
3	<i>El contacto comercial no se ha preparado de acuerdo con las características del perfil del cliente, aunque si respecto a su entorno, se ha diseñado la estrategia de acercamiento, seleccionando los canales de comunicación para establecer los contactos iniciales, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación normas, protocolos y costumbres adecuadas al tipo de cliente, sin seleccionar los materiales a utilizar y diseñando la oferta posible.</i>

2	<i>El contacto comercial no se ha preparado de acuerdo con las características del perfil del cliente y su entorno, se ha diseñado la estrategia de acercamiento, seleccionando los canales de comunicación para establecer los contactos iniciales, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación normas, protocolos y costumbres adecuadas al tipo de cliente, sin seleccionar los materiales a utilizar y diseñando la oferta posible.</i>
1	<i>El contacto comercial no se ha preparado de acuerdo con las características del perfil del cliente y su entorno, se ha diseñado la estrategia de acercamiento, seleccionando los canales de comunicación para establecer los contactos iniciales, sin aplicar las técnicas de comunicación normas, protocolos y costumbres adecuadas al tipo de cliente, sin seleccionar los materiales a utilizar y diseñando la oferta posible.</i>

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

Escala B

5	<i>La entrevista con el cliente se ha efectuado a través del canal establecido –visita presencial, telefónico, telemático, otros– informando sobre los productos que cubran sus necesidades recordándole los servicios ofrecidos y su forma de acceso, resolviendo las incidencias surgidas en el desarrollo del contacto utilizando técnicas de escucha empática y activa, informándole sobre productos nuevos o posibles mejoras de los ya contratados y obteniendo referencias de potenciales clientes durante con el contacto con el cliente mediante estrategias de sondeo adecuadas.</i>
4	<i>La entrevista con el cliente se ha efectuado a través del canal establecido –visita presencial, telefónico, telemático, otros– informando sobre los productos que cubran sus necesidades recordándole los servicios ofrecidos y su forma de acceso, resolviendo las incidencias surgidas en el desarrollo del contacto utilizando técnicas de escucha empática y activa, informándole sobre productos nuevos o posibles mejoras de los ya contratados, no se han obtenido referencias de potenciales clientes durante con el contacto con el cliente.</i>
3	<i>La entrevista con el cliente se ha efectuado a través del canal establecido –visita presencial, telefónico, telemático, otros– informando sobre los productos que cubran sus necesidades recordándole los servicios ofrecidos y su forma de acceso, resolviendo las incidencias surgidas en el desarrollo del contacto utilizando técnicas de escucha empática y activa, no se ha informado de productos nuevos o posibles mejoras de los ya contratados y no se han obtenido referencias de potenciales clientes durante con el contacto con el cliente.</i>
2	<i>La entrevista con el cliente se ha efectuado a través del canal establecido –visita presencial, telefónico, telemático, otros– informando sobre los productos que cubran sus necesidades recordándole los servicios ofrecidos y su forma de acceso, aunque no resolviendo las incidencias surgidas en el desarrollo del contacto, tampoco se ha informado de productos nuevos o posibles mejoras de los ya contratados y no se han obtenido referencias de potenciales clientes durante con el contacto con el cliente.</i>
1	



La entrevista con el cliente se ha efectuado a través del canal establecido –visita presencial, telefónico, telemático, otros– informando sobre los productos que cubran sus necesidades aunque omitiendo los servicios ofrecidos y su forma de acceso, no resolviendo las incidencias surgidas en el desarrollo del contacto, tampoco se ha informado de productos nuevos o posibles mejoras de los ya contratados y no se han obtenido referencias de potenciales clientes durante con el contacto con el cliente.

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

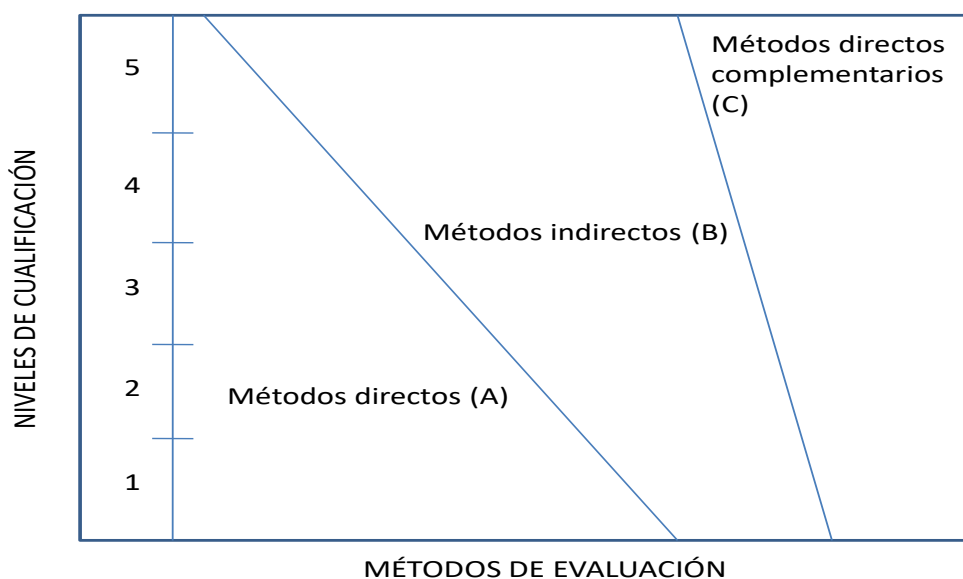
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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:

- 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 las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación, 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 2. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la

información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como uno de los clientes entrevistados será un comprador de percepción visual, por lo que la persona candidata deberá mostrar visualmente todo lo que está informando al cliente, interés del cliente por un seguro distinto al que a priori estaba pactado u otras, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la Situación profesional de evaluación se recomienda utilizar interlocutores reales o ficticios que puedan responder a distintos perfiles y entornos.
- j) Para la ejecución de la situación profesional de evaluación se recomienda facilitar a la persona candidata de documentación diversa tal como catálogos de productos que ofrecen las entidades, de elementos formales del contrato de seguro, de gestión de siniestros, de listados de precios y ofertas y la póliza de seguros contratada.