



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0267_2: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

Código: HOT095_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0267_2: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión económico-administrativa del departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente, y que se indican a continuación:

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

1. Controlar los documentos y el material necesario para la gestión económico-administrativa de la agencia de viajes o entidad turística



equivalente, siguiendo las normas establecidas y adoptando las medidas necesarias para evitar posibles pérdidas, robos y fraudes.

- 1.1 Determinar las necesidades de impresos y de material para el desarrollo de la gestión económico-administrativa, en función de las características de la agencia de viajes o entidad turística equivalente.
- 1.2 Solicitar el pedido de las necesidades detectadas para la gestión económico-administrativa a los distintos proveedores, según el procedimiento establecido.
- 1.3 Registrar el pedido recibido en los soportes destinados al inventario, clasificándolos antes de su almacenamiento según las normas operativas de la entidad.
- 1.4 Entregar los documentos y material necesarios a las personas del equipo de trabajo que los soliciten, retirando, al final de la jornada, los posibles excedentes.
- 1.5 Controlar los documentos emitidos, comprobando su ingreso en los soportes de ventas y en los registros de inventario.
- 1.6 Confeccionar los partes e informes de ventas de los productos de la agencia de viajes o entidad turística equivalente, adjuntando copias o cupones contables de los documentos emitidos y remitiéndolos a quien corresponda.

2. Efectuar la gestión económico-administrativa de las cuentas de clientes de agencias de viajes o entidad turística equivalente, formalizando los documentos contables para ello establecidos.

- 2.1 Elaborar la relación de los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito en la agencia de viajes o entidad turística equivalente, remitiéndolas a los mismos según el procedimiento establecido.
- 2.2 Verificar la evolución de las cuentas de los clientes con crédito, comprobando que sus saldos se encuentran dentro los límites autorizados.
- 2.3 Emitir los informes pertinentes relativos a las cuentas de crédito de clientes, determinando el volumen, la composición y la evolución de sus compras.
- 2.4 Emitir los albaranes y facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes, de forma precisa y pormenorizada.
- 2.5 Cobrar los anticipos y los saldos deudores de los clientes, formalizando los correspondientes documentos contables.
- 2.6 Gestionar el cobro al vencimiento de los saldos de las cuentas de crédito de los clientes, resolviendo discrepancias, cobrando los importes que adeudan a la empresa extendiendo los documentos acreditativos de los pagos y efectuando los correspondientes apuntes.
- 2.7 Distribuir las copias de los documentos acreditativos originados, archivándolos o remitiéndolos según la forma establecida en los correspondientes procedimientos.
- 2.8 Atender las solicitudes de devolución de servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados, gestionando de los proveedores su reembolso y originando las notas de abono o efectuando al cliente su reintegro en efectivo.
- 2.9 Informar a quien corresponda sobre las incidencias habidas, especialmente las referidas a los incumplimientos de pago por parte de clientes, según el procedimiento establecido

3. Efectuar la gestión económico-administrativa de las cuentas de los proveedores de agencias de viajes o entidades turísticas equivalentes, resolviendo posibles incidencias o discrepancias surgidas.

- 3.1 Crear la cuenta de los proveedores de agencias de viajes o entidad turística equivalente, siguiendo los acuerdos y/o contrato pactado entre las partes.



- 3.2 Gestionar el archivo de los documentos emitidos y recibidos, registrando donde proceda las operaciones realizadas con los proveedores de los servicios y productos turísticos.
- 3.3 Controlar las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores de la agencia de viajes o entidad turística equivalente, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias.
- 3.4 Emitir las solicitudes de regularización de cargos incorrectos, remitiéndolas a los correspondientes proveedores.
- 3.5 Gestionar los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, resolviendo y contestando a las posibles discrepancias surgidas.

4. Efectuar la gestión de tesorería y el control de las cuentas (de caja y bancarias) de la agencia de viajes o entidad turística equivalente, adoptando las medidas necesarias para evitar fraudes y robos.

- 4.1 Ingresar en la caja de la entidad turística o en el banco colaborador el efectivo recibido o cualquier documento liberatorio de la deuda del cliente, remitiendo los correspondientes recibos, albaranes o facturas justificativas.
- 4.2 Efectuar los pagos en efectivo, o a través de la cuenta corriente bancaria, solicitando previamente la autorización pertinente y dentro de los límites establecidos.
- 4.3 Confeccionar los resúmenes de caja, de acuerdo con las instrucciones emitidas al respecto.
- 4.4 Controlar las cuentas de caja y de los bancos colaboradores, efectuando arqueos y cuadros y resolviendo e informando a quien corresponda de las diferencias halladas.
- 4.5 Cumplimentar los impresos previstos para el registro de las operaciones de tesorería, realizando los apuntes necesarios en libros y registros de caja y bancos y archivando los documentos y comprobantes.

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 las realizaciones profesionales de la UC0267_2: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Control de los documentos y del material necesario para la gestión económico-administrativa de la agencia de viajes o entidad turística equivalente.

- Documentación y materiales necesarios:
 - Ficha cliente.
 - Expedientes servicio-cliente.
 - Impresos cotización servicios:
 - De cliente individual.
 - De cliente empresa.
- Documentación de viaje según:
 - Procedimiento: manual, mecánico o TAT, automatizado o ATB, electrónico.



- Proveedor: aéreo, ferrocarril, marítimo, terrestre, bono servicio.
- Función: transporte, alojamiento, viaje combinado, servicio independiente.
- Impresos billete aéreo, ferroviario y marítimo.
- Bonos agencia.
- Bono mayorista, preimpresos.
- Modelos confirmación reservas: transporte, alojamiento, paquete turístico, alquiler vehículo, seguro de viaje, servicios sueltos.
- Información pólizas seguros a suscribir por cliente.
- Stock de impresos y materiales necesarios para la gestión administrativa.
- Confección de partes de ventas e informes de ventas.
- Procedimientos de almacenamiento, reposición y control de documentos propios y externos:
 - Gestión de almacén.
 - Gestión de inventarios.
 - Control de existencias de documentos.
 - Medios de almacenamiento y tratamiento de la información.

2. Gestión económico-administrativa de las cuentas de clientes de la agencia de viajes o entidad turística equivalente.

- Gestión de la documentación y materiales.
 - Apertura y mantenimiento ficha de cliente.
 - Alta cliente, datos, informe e información general.
 - Estadísticas.
 - Créditos.
 - Tipos.
 - Peticiones servicios.
 - Datos Bancarios.
 - Modificación datos clientes.
 - Baja cliente.
 - Listado cliente.
 - Obtención saldo cliente.
- Cotización de todo tipo de servicio de naturaleza turística:
 - Informe cliente.
 - Número de pasajeros.
 - Servicios previstos a contratar y contratados: desglose por tarifas, captura de reservas.
 - Búsqueda expediente.
 - Cierre expediente abierto.
 - Anulación expediente.
 - Listar expediente.
- Bonos de agencias de viaje:
 - Bono normal de servicio.
 - Bono Full-Credit.
 - Bono depósito.
 - Bono reserva.
 - Bono pre impreso de agencia mayorista.
- Reservas de servicios turísticos:
 - Sistemas computarizados de reservas (SCR).
 - Global Distribution System (GDS).
- Procedimientos derivados de las relaciones económicas con clientes:
 - Anticipos y depósitos.
 - Facturación y cobro.
 - Medios de pago al contado.
 - Tarjetas de crédito y débito.



- Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés.
- El pago aplazado.
- Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes:
 - Términos económicos habitualmente considerados.
 - Solvencia de los clientes.
 - Riesgos y alternativas.
 - Las devoluciones por servicios no prestados.
 - Gestión de reembolsos.
 - Control de cuentas de crédito.
 - Cobro y reintegro a clientes.
 - Procedimientos ante impagos.
- Procedimientos periódicos:
 - Listados expedientes.
 - Informe producción por petición de servicios.
 - Venta por departamento.
 - Listados asientos generados.
 - Previsión cobros y pagos por fechas y por expedientes.
 - Por clientes
- Control billeteaje:
 - Edición.
 - Entrega a cliente.

3. *Gestión económico-administrativa de las cuentas de los proveedores de la agencia de viajes o entidades turísticas equivalentes.*

- Gestión económico-administrativa de las cuentas de los proveedores :
 - Alta de proveedor.
 - Alta de servicio.
 - Alta de producto.
 - Alta de oferta proveedor.
 - Alta de promociones.
 - Baja de proveedor.
 - Listado proveedor, ofertas, promociones, servicios.
- Venta por proveedor:
 - Por fecha.
 - Por producto
- Impuesto repercutido y soportado. El IVA.
- Creación de base de datos:
 - Información comercial con cada proveedor.
 - Confidencial.
- Interpretación de la información contable.
- Proceso de facturación a proveedores.

4. *Gestión de tesorería y el control de las cuentas (de caja y bancarias) de la agencia de viajes o entidad turística equivalente.*

- Cuentas de cajas y bancos.
- Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos.
- Normativa reguladora de la compra de moneda extranjera.
- Documentación y registro de las operaciones.
- Documentos de pago.
- Registro de movimientos de caja y formalización de los impresos administrativos precontables y contables.
- Controles y desfases de caja.
- Extractos de cuentas bancarias



- Libros/registros de cuentas bancarias de la agencia de viajes.
- Medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.
- Gestión económico-administrativa
 - Apertura diaria de caja.
 - Traspasos de cuentas de efectivo.
 - Cierre caja.
 - Talones, pagarés.
 - Transferencias.
 - Asiento contable.
 - Apunte contable, listado de asientos, otros.
- Operaciones de disponible en el libro de caja y bancos.
- Registro operaciones en equipos informáticos.
- Cuentas anuales:
 - Balance
 - Pérdidas y ganancias
 - Estado de cambio en el patrimonio neto.
 - Memoria
- Stock mínimo de impresos necesarios para el registro de operaciones de tesorería.

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

- El Turismo y la estructura del mercado turístico.
- La distribución turística:
 - Intermediarios turísticos.
 - Procesos de distribución de los diferentes servicios y productos turísticos.
 - Centrales de reservas.
 - Agencias de viajes. Tipos.
 - Normativas y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes.
 - La ley de Viajes Combinados.
 - Las centrales de reservas. Tipos.
- Procesos administrativos en agencias de viajes y otras entidades de distribución turística.
 - Programas informáticos de gestión interna (back-office).
 - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte aéreo regular.
 - Documentos de tráfico (STD) y formularios administrativos estándar (SAF).
 - Procedimientos BSP.
 - Procedimientos BSP a través de Internet (BSPlink).
 - Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento.
 - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo.
 - Formalización de documentos internos y externos.
 - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario.
 - Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas.
 - Procesos administrativos derivados de otras ventas.
 - Aplicación de procedimientos de gestión documental.
- Contabilidad, Matemáticas Comerciales y Estadística básicas.
 - Los libros de contabilidad.
 - El patrimonio.
 - Las cuentas.
 - El plan general de contabilidad.
 - El proceso contable básico en las agencias de viajes.
 - La tesorería en las agencias de viajes.



- Los impuestos, otros.
- Gestión de operaciones administrativas, contables, financieras y fiscales.
- Balances.
- Gestión de los productos propios.
- Gastos generales.
- Gestión, previsión, facturación y control de créditos y cobros a clientes.
- Previsiones de tesorería.
- Liquidación de facturas de proveedores.
- Liquidación del BSP o liquidación de ventas de transporte aéreo.
- Liquidación de otros proveedores de transporte por ferrocarril o marítimo.
- Liquidaciones fiscales.
- Estadísticas comparativas.
- Reglamento de Agencias de Viajes y el Libro cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.
- Técnicas de atención al cliente.
 - Técnicas de comunicación.
 - Habilidades sociales.

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 el entorno de trabajo deberá:

- 1.1 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la gestión económico-administrativa de las agencias de viajes o entidades equivalentes.
- 1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la mediación y/u organización de distintos servicios turísticos.
- 1.3 Cumplir con el procedimiento establecido para la organización y venta de los viajes combinados.
- 1.4 Adaptarse al ritmo de trabajo de la agencia de viaje o entidad turística equivalente.
- 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo del agente de viaje.
- 1.6 Participar y colaborar activamente con el equipo humano del establecimiento.
- 1.7 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitudes conciliadora hacia los compañeros, responsables de oficina y propietarios de la agencia de viaje.
- 1.8 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar el servicio prestado por la entidad turística.
- 1.9 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza, optimizando espacio y ofreciendo una imagen empresarial perfecta.
- 1.10 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos de trabajo.
- 1.11 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

2. En relación con la deontología de la profesión deberá:

- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional como agente de viajes turísticos.
- 2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la agencia de viajes.
- 2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad, previendo la asistencia al cliente cuando ocurra un accidente, enfermedad o fallecimiento en el tránsito de un viaje.



- 2.4 Mantener el centro de trabajo y equipos informáticos en perfectas condiciones de uso.
- 2.5 Aprender y transmitir nuevos procedimientos o innovaciones relacionados con la administración y gestión de la agencia de viajes.
- 2.6 Compartir los objetivos de comercialización de la agencia de viajes protegiendo los intereses del cliente.

3. En relación con el cliente deberá:

- 3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia el cliente, en las modificaciones y/o en las resoluciones de contratos o de prestación de servicios.
- 3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes.
- 3.3 Demostrar interés por transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa al cliente y al proveedor.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0267_2: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes, se tienen 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 evaluar la rentabilidad y funcionamiento de una unidad de distribución turística concretada por unas especificaciones previamente determinadas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:



1. Determinar el proceso de control de documentación y de material de naturaleza administrativa.
2. Gestionar los documentos contables de las cuentas de clientes.
3. Gestionar los documentos contables de las cuentas de proveedores.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se deberá comprobar la capacidad de las persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- 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.

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>Proceso de control de la documentación y del material de naturaleza administrativa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información a partir de la documentación administrativa de la entidad.- Determinación de las necesidades de impresos y de material para el desarrollo de la gestión económico-administrativa.- Confección del pedido de las necesidades detectadas.- Registro del pedido en los soportes destinados al inventario.- Confección de los partes e informes de ventas de los productos de la agencia de viajes o entidad turística equivalente.- Diseño del sistema de recepción, orden, clasificación y archivo de la documentación. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Seguimiento de los documentos contables de las cuentas de clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Relación de los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito.- Verificación de la evolución de las cuentas de los clientes con crédito.- Emisión de los informes relativos a las cuentas de crédito de clientes.- Emisión de los albaranes y facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes.- Formalización de los documentos contables.- Gestión del cobro de las cuentas de crédito.- Archivo de los documentos originados.- Resolución de las solicitudes de devolución de servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados.- Detección de los incumplimientos de pago. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Seguimiento de los documentos contables de las cuentas de proveedores.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Creación de la cuenta de los proveedores.- Archivo de los documentos.- Control de las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores.- Emisión de las solicitudes de regularización de cargos incorrectos.- Gestión de los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.

Escala A

5	<p><i>Durante la gestión de los documentos contables de las cuentas de clientes en la unidad de distribución turística, relaciona los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito, verificando la evolución de sus cuentas. Emite los informes pertinentes relativos al estado de las cuentas, de los albaranes y de las facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes, formalizando los diferentes documentos contables. Gestiona el cobro de las cuentas de crédito, según las condiciones pactadas y el procedimiento establecido. Archiva todos los documentos acreditativos originados, detectando los posibles incumplimientos de pago. Atiende las solicitudes de clientes relativas a la devolución de servicios cargados, verificando que no han sido disfrutados y efectuando las acciones pertinentes para su resolución.</i></p>
4	<p><i>Durante la gestión de los documentos contables de las cuentas de clientes en la unidad de distribución turística, relaciona los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito, verificando la evolución de sus cuentas. Emite los informes pertinentes relativos al estado de las cuentas, de los albaranes y de las facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes, formalizando los diferentes documentos contables. Gestiona el cobro de las cuentas de crédito, según las condiciones pactadas y el procedimiento establecido. Archiva todos los documentos acreditativos originados, detectando los posibles incumplimientos de pago. Atiende las solicitudes de clientes relativas a la devolución de servicios cargados.</i></p>
3	<p><i>Durante la gestión de los documentos contables de las cuentas de clientes en la unidad de distribución turística, relaciona los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito, verificando la evolución de sus cuentas. No emite los informes pertinentes relativos al estado de las cuentas, de los albaranes y de las facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes, ni formaliza los diferentes documentos contables. Gestiona el cobro de las cuentas de crédito, sin considerar las condiciones pactadas ni el procedimiento establecido. Archiva todos los documentos acreditativos originados, detectando los posibles incumplimientos de pago. Atiende las solicitudes de clientes relativas a la devolución de servicios cargados.</i></p>
2	<p><i>Durante la gestión de los documentos contables de las cuentas de clientes en la unidad de distribución turística, relaciona los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito, verificando la evolución de sus cuentas. No emite los informes pertinentes relativos al estado de las cuentas, de los albaranes y de las facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes, ni formaliza los diferentes documentos contables. Gestiona el cobro de las cuentas de crédito, sin considerar las condiciones pactadas ni el procedimiento establecido. Archiva todos los documentos acreditativos originados. No atiende las solicitudes de clientes relativas a la devolución de servicios cargados.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la gestión de los documentos contables de las cuentas de clientes en la unidad de distribución turística.</i></p>

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



Escala B

5	<p><i>Para efectuar la gestión de los documentos contables relativos a la relación proveedores-unidad de distribución turística, crea la cuenta de cada proveedor, siguiendo los acuerdos y/o contratos pactados entre las partes. Archiva los documentos emitidos y recibidos, registrando donde procedan las operaciones realizadas con los proveedores de los servicios y productos turísticos. Controla las liquidaciones de ventas y facturas emitidas por los proveedores, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias. Emite las solicitudes de regularización de cargos incorrectos y las remite a los correspondientes proveedores. Gestiona los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, resolviendo y contestando a las posibles discrepancias surgidas.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar la gestión de los documentos contables relativos a la relación proveedores-unidad de distribución turística, crea la cuenta de cada proveedor, siguiendo los acuerdos y/o contratos pactados entre las partes. Archiva los documentos emitidos y recibidos, registrando donde procedan las operaciones realizadas con los proveedores de los servicios y productos turísticos. Controla las liquidaciones de ventas y facturas emitidas por los proveedores, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias. Emite las solicitudes de regularización de cargos incorrectos y las remite a los correspondientes proveedores. Gestiona los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar la gestión de los documentos contables relativos a la relación proveedores-unidad de distribución turística, crea la cuenta de cada proveedor, siguiendo los acuerdos y/o contratos pactados entre las partes. Archiva los documentos emitidos y recibidos, pero no registra las operaciones realizadas donde procedan. Controla las liquidaciones de ventas y facturas emitidas por los proveedores, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias. No verifica las solicitudes de regularización de cargos incorrecto, por lo que, no las remite a los correspondientes proveedores. Gestiona los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar la gestión de los documentos contables relativos a la relación proveedores-unidad de distribución turística, crea la cuenta de cada proveedor, sin considerar los acuerdos y/o contratos pactados entre las partes. Ni archiva los documentos emitidos y recibidos, ni registra las operaciones realizadas donde procedan. No controla las liquidaciones de ventas y facturas emitidas por los proveedores. No verifica las solicitudes de regularización de cargos incorrecto, por lo que, no las remite a los correspondientes proveedores. Gestiona los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la gestión de los documentos contables relativos a la relación proveedores-unidad de distribución turística.</i></p>

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

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

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de

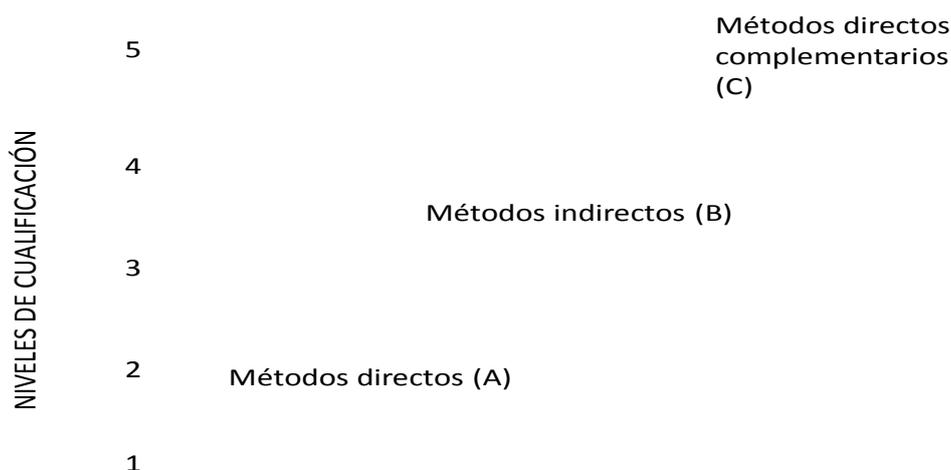


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión económico-administrativa del departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, 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. Ésta, 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) La “unidad de distribución turística” a la que hace referencia las SPE puede tratarse de:
- Agencias de viajes.
 - Centrales de reserva.
 - Sistemas de distribución.
 - Representantes de prestatarios de servicios, entre otros.
- i) En la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
1. La unidad de distribución turística será de tipo y tamaño medio, con un listado de cuentas de crédito que pertenecen a clientes:
 - Del territorio nacional y/o internacional
 - En una época estacional y/o periodo determinado.
 - Otras.
 2. Facilitar:
 - El acceso a Internet.
 - Estados y listados de cuentas de clientes formalizados.
 - Documentos administrativos originados por las ventas o reembolsos.
 - Soportes de asientos contables.
 - Y todo lo referente y necesario para la contextualización de la SPE.