



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA GENERAL DE
FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL DE LAS
CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP0240_2: Realizar las operaciones auxiliares a la venta”



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 del ECP0240_2: Realizar las operaciones auxiliares a la venta.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Realizar las operaciones auxiliares a la venta, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. *Efectuar las operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén del punto de venta de forma coordinada con el resto del equipo, de acuerdo a los criterios establecidos por la organización y la normativa aplicable de prevención de riesgos*



laborales, con el fin de garantizar el abastecimiento y continuidad del proceso de venta.

- 1.1 Los pedidos de aprovisionamiento se solicitan en función de las necesidades y del procedimiento establecido por la organización, utilizando aplicaciones informáticas de gestión y control de almacén.
- 1.2 Las cargas recibidas se examinan visualmente por el sistema de muestreo u otros, junto con el personal auxiliar de almacén o transportista, detectando posibles incidencias, anomalías, desperfectos o huecos de las cargas por desplazamiento, anotando si es preciso, las incidencias observadas.
- 1.3 La documentación logística adjunta a los productos -orden de trabajo, pedido, hoja de pedido, packing list, albarán entre otros documentos- se contrasta con el pedido recibido realizando un punteo, comprobando precios, descuentos, unidades y operaciones aritméticas realizadas.
- 1.4 La devolución al proveedor de las partidas defectuosas o que no se ajustan al pedido se gestiona, en su caso, introduciendo la información en la aplicación informática de gestión y control de almacén e informando al proveedor por los medios habituales -telefónicamente, e-mail u otros-.
- 1.5 La mercancía se ubica identificando el lugar asignado en la documentación logística o en la información derivada de las aplicaciones informáticas, teniendo en cuenta el plano del almacén y layout de acuerdo a criterios de optimización del espacio disponible y de rentabilidad establecidos por la organización.
- 1.6 Las roturas de stock detectadas a través de alertas de picos de venta y/o resultados derivados de los inventarios, se comunican al superior jerárquico proponiendo, en su caso, alternativas para el proceso operativo de gestión del almacén.
- 1.7 El inventario se efectúa en la fecha establecida por la organización, cumplimentando la documentación mediante procedimiento manual y/o informatizado detectando las posibles roturas de stock, desabastecimiento u otras incidencias.
- 1.8 Los residuos generados por la recepción y manipulación de productos se retiran de las zonas de tránsito depositándolos en los lugares habilitados para su reciclado o para su posterior tratamiento según las normas de gestión de residuos establecidas por la organización.

2. Ejecuta instrucciones de organización y animación del punto de venta de forma coordinada con el equipo de trabajo, atendiendo a los criterios de optimización de espacios, calidad e imagen de la organización, según a la normativa aplicable de competencia desleal y publicidad, con el fin de informar al cliente y estimular la venta.

- 2.1 Los productos se trasladan desde el almacén al punto de venta, según las necesidades de reposición del punto de venta utilizando los medios de transporte adecuados al producto, características del



establecimiento y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales.

- 2.2 Los productos se disponen en el punto de venta, colocándolos en los expositores, góndolas, islas, mobiliario disponible y/o espacio seleccionado de acuerdo con el planograma establecido, reponiendo los productos vendidos siempre que sea necesario, utilizando el equipo necesario para su colocación y atendiendo a las medidas de protección colectiva e individual, cumpliendo con la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.
- 2.3 La información situada en el punto de venta -precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelería u otros- se mantiene actualizada, controlando su estado y visibilidad, contrastando los datos y el correcto etiquetado de los productos según las instrucciones recibidas del superior jerárquico.
- 2.4 La animación del espacio virtual -página web, redes sociales, banners, blogs, wikis y otros- se revisa actualizando la información y elementos publicitarios de los productos y/o servicios ofertados en el ámbito de su responsabilidad, utilizando la herramienta informática específica en función de las necesidades del mercado y según el Plan de Marketing establecido por la organización.
- 2.5 Los escaparates se modifican colaborando con el responsable de animación en el punto de venta en las labores constructivas, según sus indicaciones y lo establecido en el Plan de Marketing.
- 2.6 Los productos se etiquetan de forma manual o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado específicas -impresoras de códigos de barras, de etiquetas de color, portaetiquetas, marcaje Inkjet, u otras- siguiendo el procedimiento y las normas de calidad establecidas por la organización.
- 2.7 Los posibles errores de concordancia entre la información de la etiqueta y el producto en el punto de venta se detectan informando al superior jerárquico según el procedimiento establecido y resolviendo, en su caso, en el ámbito de su responsabilidad, garantizando la actualización, veracidad y exactitud de la información.
- 2.8 Los productos se protegen con dispositivos de seguridad y antihurto - dispositivos de protección mecánicos, dispositivos de protección electrónicos, sistemas RFID, EAS (Electronic Article Surveillance), carcásas transparentes de seguridad u otros- utilizando el equipo y sistemas de protección establecidos por la organización.
- 2.9 Las posibles situaciones de hurto se afrontan en el ámbito de su responsabilidad y según el procedimiento establecido por la organización.

3. Efectuar las operaciones de cobro en la venta de productos y/o servicios, empleando los equipos disponibles y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal a fin de formalizar la venta y prestar un servicio de calidad.

- 3.1 El estado de los medios de cobro -datáfono, PDA, TPV, lectores de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC u otros- se



comprueba preparando antes del inicio de la actividad su operatividad y la disposición de efectivo, según los medios establecidos por la organización.

- 3.2 El precio final del producto se establece pasando el código de identificación del producto y/o servicio -código de barras, tarjeta, etiqueta u otros- por el lector precios ¿ escáner óptico de precios, lector de código de barras u otros- o introduciendo, en su caso, el código manualmente cuando éste no figure, minorando en su caso el precio, con abonos, documentos promocionales o de fidelización, vales, ticket regalo, devoluciones u otros, informando al superior jerárquico si excede del ámbito de su responsabilidad.
- 3.3 Los productos y/o servicios se cobran con los medios habituales de pago -efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con tecnología RFID/NFC u otros- en función del canal de comercialización, entregando la vuelta de efectivo, en su caso, según el procedimiento establecido por la organización.
- 3.4 La documentación justificativa de la venta -albarán, factura, factura simplificada, justificante de entrega, recibo, documentación logística u otros documentos- se entrega al cliente después de solicitar la firma, si fuera preciso.
- 3.5 Los elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas se retiran según el procedimiento establecido por la organización, previo a la entrega del producto al cliente.
- 3.6 El empaquetado y/o embalado se ejecuta, en su caso, utilizando el material, forma y técnica según la naturaleza del producto, teniendo en cuenta la estética e imagen corporativa y de acuerdo al procedimiento establecido por la organización.
- 3.7 El cobro telemático se tramita solicitando y/o comprobando los datos personales y del pago del usuario, informando sobre los posibles gastos derivados del servicio, según la normativa aplicable de servicios de pago y el procedimiento establecido por la organización.
- 3.8 La devolución de los productos se tramita procediendo al abono del importe de los mismos y recepcionando el producto de acuerdo con las normas internas establecidas por la organización.
- 3.9 El control de caja se ejecuta a partir de las operaciones de arqueo y cierre de la misma, detectando posibles desviaciones, descuadres e incidencias, reportando la información y documentación al responsable según el procedimiento establecido por la organización.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del **ECP0240_2: Realizar las operaciones auxiliares a la venta**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Organización y gestión del almacén

- El almacén: tipos y características.
- Proceso organizativo del almacenamiento de productos.
- Sistemas de almacenaje y criterios: ventajas e inconvenientes.
- Almacenamiento y distribución interna de productos.
- Documentación logística en la gestión de almacenes: recepción, entrega y devolución.
- Criterios de clasificación de stocks: análisis de la rotación y ubicación de existencias, elaboración de fichas de almacén, inventarios.
- Clasificación de los productos.
- Gestión del aprovisionamiento: conceptos básicos, entradas y salidas, fichas de almacén.
- Devolución de productos: criterios y gestión.
- Conservación y manipulación de productos.
- Gestión de stocks e inventarios.
- Aplicaciones informáticas de gestión del almacén.
- Normativa aplicable en prevención de riesgos laborales en operaciones auxiliares a la venta.
- Normas de gestión de residuos y reciclado.

2. Implantación y animación del punto de venta, físico y virtual

- El plan de marketing.
- Principios del Merchandising.
- La implantación de espacios comerciales: el planograma.
- Los espacios: puntos calientes y puntos fríos, métodos físicos y psicológicos para calentar los puntos fríos.
- La publicidad en el lugar de venta: objetivos, características y funciones.
- Elementos de exhibición de productos en el punto de venta: expositores, góndolas, islas, u otros.
- Implantación y animación de los espacios virtuales.
- Tipología de tiendas virtuales: aplicaciones informáticas de gestión de contenidos virtuales.

3. Gestión de cobro y pago en las operaciones de venta

- Definición y tipología de los medios electrónicos en la gestión de cobro: datáfono, PDA, TPV, lectores de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC, u otros.
- Medios de pago en comercio físico y virtual.
- Definición y tipología de medios de pago: efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con tecnología RFID/NFC, u otros.
- Definición y tipología de la documentación de la compra-venta: albarán, factura, factura simplificada, justificante de entrega, recibo, documentación logística u otros documentos.
- Cálculo del precio del producto y elementos que lo minoran: abonos, documentos promocionales o de fidelización, vales, ticket regalo, devoluciones.
- El arqueo y el cierre de caja.
- Aplicaciones informáticas de gestión de cobro.
- Normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.
- Normativa de servicios de pago.
- Normativa aplicable de competencia desleal y publicidad.
- Normas de atención al cliente.



4. Empaquetado, etiquetado, embalaje y dispositivos de seguridad y antihurto

- El etiquetado de productos: tipología, contenido de las etiquetas, codificación y trazabilidad.
- Lectura y reconocimiento de etiquetas, códigos de barras (código EAN) u otros elementos.
- Dispositivos de seguridad y antihurto: tipología y características.
- Productos con elevado riesgo de hurto: protección adicional.
- La importancia del empaquetado y embalado de productos: técnicas y tipología.
- Características de los materiales para el empaquetado y embalado de productos.
- La imagen corporativa a través del empaquetado de los productos.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Colaborar o cumplir órdenes integrándose y adaptándose a un equipo de trabajo.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

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

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA.,



cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso del "ECP0240_2: Realizar las operaciones auxiliares a la venta", 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 operaciones auxiliares a la venta, cumpliendo las normativas relativas a calidad de la organización de competencia desleal y publicidad, de gestión de residuos y reciclado y de prevención de riesgos laborales. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Efectuar operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén.**
- 2. Ejecutar acciones de organización y animación en el punto de venta.**
- 3. Ejecutar las operaciones de cobro.**

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias y su actuación en caso de accidentes.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se dispondrá de la información requerida para el desarrollo de la situación profesional de evaluación: Información del cliente, consumidor y usuario procedente de: Órdenes de pedido. Facturas. Albaranes. Documentación logística. Inventarios de mercancías. Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales. Equipos de protección colectiva e individual.



Información comercial de la empresa. Plan de marketing. Información del producto y/o servicios comercializados. Listado de precios, ofertas, promociones y descuentos. Etiquetas y cartelería.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Eficacia en las operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén</i>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de los pedidos de aprovisionamiento.- Examen visual de las cargas recibidas.- Contraste de la documentación logística del producto y el pedido recibido.- Gestión de la devolución al proveedor de las posibles partidas defectuosas o que no se ajustan al pedido.- Ubicación de la mercancía.- Detección de las roturas de stock.- Realización del inventario.- Retirada de residuos generados por la recepción y manipulación de productos de las zonas de tránsito. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>



<p><i>Eficacia en la ejecución de acciones de organización y animación en el punto de venta.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Traslado de los productos desde el almacén al punto de venta.- Disposición de los productos en el punto de venta.- Actualización de la información en los puntos de venta.- Revisión de la animación del espacio virtual.- Modificación de los escaparates.- Etiquetado de los productos.- Detección de errores de concordancia entre la información de la etiqueta y el producto.- Protección de los productos con dispositivos de seguridad y antihurto. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Rigor en la ejecución de las operaciones de cobro.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación el estado de los medios de cobro.- Establecimiento del precio final del producto.- Cobro de los productos y/o servicios.- Entrega de la documentación justificativa de la venta al cliente.- Retirada de los elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas.- Ejecución del empaquetado y/o embalado.- Tramitación del cobro telemático.- Tramitación de la devolución de los productos.- Control de la caja. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	<p><i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i></p> <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>

Escala A

4

Para las operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén, solicita los pedidos de aprovisionamiento en función de las necesidades y del procedimiento establecido por la organización, utilizando aplicaciones informáticas de gestión y control de almacén. Examina visualmente las cargas recibidas, detectando posibles incidencias, anomalías, desperfectos o huecos de las cargas por desplazamiento, anotando si es preciso, las incidencias observadas. Contrasta la documentación logística del producto y el pedido recibido -orden de trabajo, pedido, hoja de pedido, packing list,



- 1
- albarán entre otros documentos- realizando un punteo, comprobando precios y descuentos. Gestiona la devolución al proveedor de las partidas defectuosas o que no se ajustan al pedido, introduciendo la información en la aplicación informática de gestión y control de almacén. Ubica la mercancía, identificando el lugar asignado en la documentación logística. Detecta roturas de stock a través de los inventarios. Realiza el inventario cumplimentando la documentación mediante procedimiento manual y/o informatizado detectando las posibles roturas de stock, desabastecimiento u otras incidencias. Retira los residuos generados por la recepción y manipulación de productos de las zonas de tránsito, depositándolos en los lugares habilitados para su reciclado o para su posterior tratamiento según las normas de gestión de residuos establecidas.*
- 2
- Para las operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén, solicita los pedidos de aprovisionamiento en función de las necesidades y del procedimiento establecido por la organización, utilizando aplicaciones informáticas de gestión y control de almacén. Examina visualmente las cargas recibidas, detectando posibles incidencias, anomalías, desperfectos o huecos de las cargas por desplazamiento, anotando si es preciso, las incidencias observadas. Contrasta la documentación logística del producto y el pedido recibido -orden de trabajo, pedido, hoja de pedido, packing list, albarán entre otros documentos- realizando un punteo, comprobando precios y descuentos. Gestiona la devolución al proveedor de las partidas defectuosas o que no se ajustan al pedido, introduciendo la información en la aplicación informática de gestión y control de almacén. Ubica la mercancía, identificando el lugar asignado en la documentación logística. Detecta roturas de stock a través de los inventarios. Realiza el inventario cumplimentando la documentación mediante procedimiento manual y/o informatizado detectando las posibles roturas de stock, desabastecimiento u otras incidencias. Retira los residuos generados por la recepción y manipulación de productos de las zonas de tránsito, depositándolos en los lugares habilitados para su reciclado o para su posterior tratamiento según las normas de gestión de residuos establecidas, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.*
- 3
- Para las operaciones de aprovisionamiento, recepción y control del almacén, solicita los pedidos de aprovisionamiento en función de las necesidades y del procedimiento establecido por la organización, utilizando aplicaciones informáticas de gestión y control de almacén. Examina visualmente las cargas recibidas, detectando posibles incidencias, anomalías, desperfectos o huecos de las cargas por desplazamiento, anotando si es preciso, las incidencias observadas. Contrasta la documentación logística del producto y el pedido recibido -orden de trabajo, pedido, hoja de pedido, packing list, albarán entre otros documentos- realizando un punteo, comprobando precios y descuentos. Gestiona la devolución al proveedor de las partidas defectuosas o que no se ajustan al pedido, introduciendo la información en la aplicación informática de gestión y control de almacén. Ubica la mercancía, identificando el lugar asignado en la documentación logística. Detecta roturas de stock a través de los inventarios. Realiza el inventario cumplimentando la documentación mediante procedimiento manual y/o informatizado detectando las posibles roturas de stock, desabastecimiento u otras incidencias. Retira los residuos generados por la recepción y manipulación de productos de las zonas de tránsito, depositándolos en los lugares habilitados para su reciclado o para su posterior tratamiento según las normas de gestión de residuos establecidas, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.*
- 1
- No realiza las operaciones de aprovisionamiento, recepción ni control del almacén.*

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



Escala B

4

Traslada los productos desde el almacén al punto de venta, según las necesidades de reposición del punto de venta, utilizando los medios de transporte adecuados al producto, cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales. Dispone los productos en el punto de venta, colocándolos en los expositores, góndolas, islas, mobiliario disponible y/o espacio seleccionado de acuerdo con el planograma establecido. Actualiza la información en los puntos de venta-precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelería u otros-, controlando su estado y visibilidad, contrastando los datos y el etiquetado de los productos. Revisa la animación del espacio virtual - página web, redes sociales, banners, blogs, wikis y otros-actualizando la información y elementos publicitarios de los productos y/o servicios ofertados en el ámbito de su responsabilidad, utilizando la herramienta informática específica en función de las necesidades del mercado y según el Plan de Marketing establecido. Modifica los escaparates en el punto de venta, según sus indicaciones y lo establecido en el Plan de Marketing. Etiqueta los productos de forma manual o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado específicas -impresoras de códigos de barras, de etiquetas de color, portaetiquetas, marcaje Inkjet, u otras- siguiendo el procedimiento y las normas de calidad establecidas. Detecta posibles errores de concordancia entre la información de la etiqueta y el producto en el punto de venta. Protege los productos con dispositivos de seguridad y antihurto - dispositivos de protección mecánicos, dispositivos de protección electrónicos, sistemas RFID, EAS (Electronic Article Surveillance), carcasa transparente de seguridad u otros- utilizando el equipo y sistemas de protección establecidos.

3

Traslada los productos desde el almacén al punto de venta, según las necesidades de reposición del punto de venta, utilizando los medios de transporte adecuados al producto, cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales. Dispone los productos en el punto de venta, colocándolos en los expositores, góndolas, islas, mobiliario disponible y/o espacio seleccionado de acuerdo con el planograma establecido. Actualiza la información en los puntos de venta-precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelería u otros-, controlando su estado y visibilidad, contrastando los datos y el etiquetado de los productos. Revisa la animación del espacio virtual - página web, redes sociales, banners, blogs, wikis y otros-actualizando la información y elementos publicitarios de los productos y/o servicios ofertados en el ámbito de su responsabilidad, utilizando la herramienta informática específica en función de las necesidades del mercado y según el Plan de Marketing establecido. Modifica los escaparates en el punto de venta, según sus indicaciones y lo establecido en el Plan de Marketing. Etiqueta los productos de forma manual o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado específicas -impresoras de códigos de barras, de etiquetas de color, portaetiquetas, marcaje Inkjet, u otras- siguiendo el procedimiento y las normas de calidad establecidas. Detecta posibles errores de concordancia entre la información de la etiqueta y el producto en el punto de venta. Protege los productos con dispositivos de seguridad y antihurto - dispositivos de protección mecánicos, dispositivos de protección electrónicos, sistemas RFID, EAS (Electronic Article Surveillance), carcasa transparente de seguridad u otros- utilizando el equipo y sistemas de protección establecidos, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.

2

Traslada los productos desde el almacén al punto de venta, según las necesidades de reposición del punto de venta, utilizando los medios de transporte adecuados al producto, cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales. Dispone los productos en el punto de venta, colocándolos en los expositores, góndolas, islas, mobiliario disponible y/o espacio seleccionado de acuerdo con el planograma establecido. Actualiza la información en los puntos de venta-precios, promociones, descuentos, etiquetas, cartelería u otros-, controlando su estado y visibilidad, contrastando los datos y el etiquetado de los productos. Revisa la animación del espacio virtual -



página web, redes sociales, banners, blogs, wikis y otros-actualizando la información y elementos publicitarios de los productos y/o servicios ofertados en el ámbito de su responsabilidad, utilizando la herramienta informática específica en función de las necesidades del mercado y según el Plan de Marketing establecido. Modifica los escaparates en el punto de venta, según sus indicaciones y lo establecido en el Plan de Marketing. Etiqueta los productos de forma manual o utilizando el equipo y herramientas de etiquetado específicas -impresoras de códigos de barras, de etiquetas de color, portaetiquetas, marcaje Inkjet, u otras- siguiendo el procedimiento y las normas de calidad establecidas. Detecta posibles errores de concordancia entre la información de la etiqueta y el producto en el punto de venta. Protege los productos con dispositivos de seguridad y antihurto - dispositivos de protección mecánicos, dispositivos de protección electrónicos, sistemas RFID, EAS (Electronic Article Surveillance), carcásas transparentes de seguridad u otros- utilizando el equipo y sistemas de protección establecidos, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.

1 *No ejecuta las instrucciones de organización y animación.*

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

Escala C

4 *En la ejecución del cobro, comprueba el estado de los medios de cobro -datáfono, PDA, TPV, lectores de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC u otros - preparando antes del inicio de la actividad su operatividad y la disposición de efectivo, según los medios establecidos. Establece el precio final del producto, pasando el código de identificación del producto y/o servicio -código de barras, tarjeta, etiqueta u otros- por el lector precios. Cobra los productos y/o servicios con los medios habituales de pago -efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con tecnología RFID/NFC u otros- en función del canal de comercialización, entregando la vuelta de efectivo, en su caso, según el procedimiento establecido por la organización. Entrega la documentación justificativa de la venta al cliente -albarán, factura, factura simplificada. Retira los elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas según el procedimiento establecido. Ejecuta el empaquetado y/o embalado, utilizando el material, según la naturaleza del producto, teniendo en cuenta la estética e imagen de acuerdo al procedimiento establecido. Tramita el cobro telemático solicitando y/o comprobando los datos personales y del pago del usuario, informando sobre los posibles gastos derivados del servicio, según la normativa aplicable de servicios de pago y el procedimiento establecido. Tramita la devolución de los productos, procediendo al abono del importe de los mismos y recepcionando el producto de acuerdo con las normas internas establecidas. Controla la caja a partir de las operaciones de arqueo y cierre de la misma, detectando posibles desviaciones, descuadres e incidencias, reportando la información y documentación, según el procedimiento establecido.*

3 *En la ejecución del cobro, comprueba el estado de los medios de cobro -datáfono, PDA, TPV, lectores de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC u otros - preparando antes del inicio de la actividad su operatividad y la disposición de efectivo, según los medios establecidos. Establece el precio final del producto, pasando el código de identificación del producto y/o servicio -código de barras, tarjeta, etiqueta u otros- por el lector precios. Cobra los productos y/o servicios con los medios habituales de pago -efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con tecnología RFID/NFC u otros- en función del canal de comercialización, entregando la vuelta de efectivo, en su caso, según el procedimiento establecido por la organización. Entrega la documentación justificativa de la venta al cliente -*



albarán, factura, factura simplificada. Retira los elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas según el procedimiento establecido. Ejecuta el empaquetado y/o embalado, utilizando el material, según la naturaleza del producto, teniendo en cuenta la estética e imagen de acuerdo al procedimiento establecido. Tramita el cobro telemático solicitando y/o comprobando los datos personales y del pago del usuario, informando sobre los posibles gastos derivados del servicio, según la normativa aplicable de servicios de pago y el procedimiento establecido. Tramita la devolución de los productos, procediendo al abono del importe de los mismos y recepcionado el producto de acuerdo con las normas internas establecidas. Controla la caja a partir de las operaciones de arqueo y cierre de la misma, detectando posibles desviaciones, descuadres e incidencias, reportando la información y documentación, según el procedimiento establecido, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.

2

En la ejecución del cobro, comprueba el estado de los medios de cobro -datáfono, PDA, TPV, lectores de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC u otros - preparando antes del inicio de la actividad su operatividad y la disposición de efectivo, según los medios establecidos. Establece el precio final del producto, pasando el código de identificación del producto y/o servicio -código de barras, tarjeta, etiqueta u otros- por el lector precios. Cobra los productos y/o servicios con los medios habituales de pago -efectivo, cheques, tarjetas, medios electrónicos, pagos con tecnología RFID/NFC u otros- en función del canal de comercialización, entregando la vuelta de efectivo, en su caso, según el procedimiento establecido por la organización. Entrega la documentación justificativa de la venta al cliente -albarán, factura, factura simplificada. Retira los elementos de seguridad, sistemas antihurto y etiquetas según el procedimiento establecido. Ejecuta el empaquetado y/o embalado, utilizando el material, según la naturaleza del producto, teniendo en cuenta la estética e imagen de acuerdo al procedimiento establecido. Tramita el cobro telemático solicitando y/o comprobando los datos personales y del pago del usuario, informando sobre los posibles gastos derivados del servicio, según la normativa aplicable de servicios de pago y el procedimiento establecido. Tramita la devolución de los productos, procediendo al abono del importe de los mismos y recepcionado el producto de acuerdo con las normas internas establecidas. Controla la caja a partir de las operaciones de arqueo y cierre de la misma, detectando posibles desviaciones, descuadres e incidencias, reportando la información y documentación, según el procedimiento establecido., pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.

1

No ejecuta las operaciones de cobro.

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

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

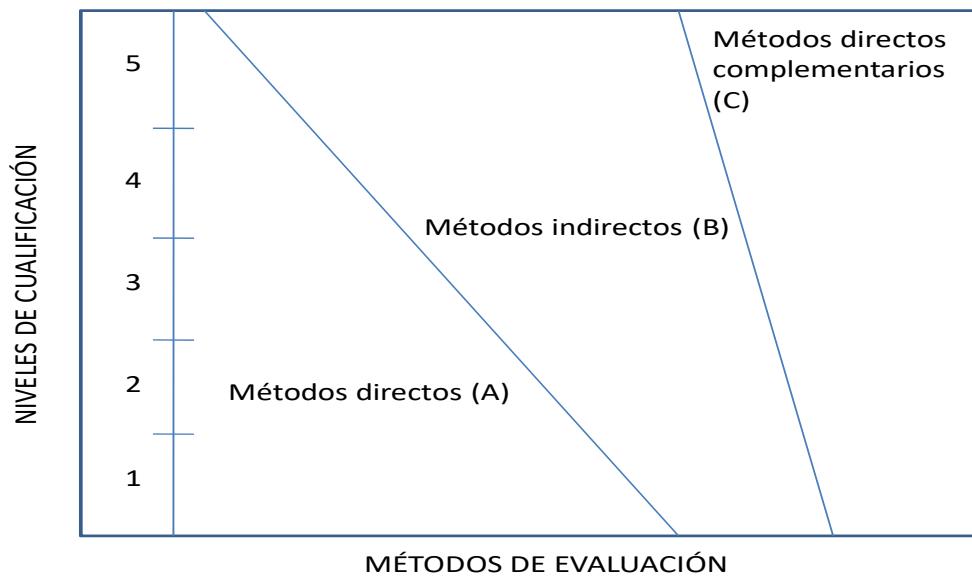
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.



2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

- 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Realizar las operaciones auxiliares a la venta, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "1" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, 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 prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

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

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

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

h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Poner errores en la información de la etiqueta y el producto y en los pedidos para que puedan ser detectados por la persona candidata.