



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP0222_2: Dar soporte al usuario de equipos microinformáticos”

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP0222_2: Dar soporte al usuario de equipos microinformáticos.

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 Dar soporte al usuario de equipos microinformáticos, 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. Formar a los usuarios para la explotación de los paquetes informáticos corporativos, elaborando manuales, guías didácticas, tutoriales e impartiendo cursos o tomando otras medidas para su capacitación según planes de formación.

- 1.1 Las nuevas aplicaciones o nuevas versiones instaladas con funcionalidades modificadas se muestran a los usuarios, explicando las características de las mismas, o en su caso las actualizaciones/diferencias con la versión anterior, apoyándose en documentación y/o medios audiovisuales en su caso, aplicando planes de formación, para garantizar su explotación o una transición eficaz.
- 1.2 Los manuales de instrucciones de explotación de la aplicación o nueva versión instalada se elaboran, usando herramientas tales como procesador de textos, diapositivas, hipertexto u otras, en un formato y nivel comprensible para los usuarios a los que se dirige.
- 1.3 Las utilidades tales como antivirus, programas de compresión y navegadores, entre otros, se explican a los usuarios, usando medios didácticos tales como documentación de apoyo, presentaciones de diapositivas, videotutoriales, explicaciones verbales u otros, confirmando la comprensión de la información transmitida por medios tales como cuestionarios, ejercicios prácticos u otros.
- 1.4 La aplicación de políticas de seguridad tales como la realización de copias de seguridad y la protección y compartición de recursos tales como archivos y carpetas, entre otras, se explican a los usuarios de forma que no haya dudas de utilización, siguiendo las directrices y recomendaciones del administrador del sistema, comprobando la asimilación por parte del usuario usando medios tales como cuestionarios, ejercicios prácticos u otros.
- 1.5 Las aplicaciones que entrañan riesgos de seguridad tales como navegadores, aplicaciones de videoconferencia, 'software' de descarga o intercambio de ficheros, entre otras, se explican a los usuarios, de manera que comprendan los riesgos/peligros que supone el uso/acceso indebido para que puedan realizar su trabajo de manera confiable.

2. Supervisar la explotación de paquetes informáticos por los usuarios en su entorno profesional, elaborando plantillas y elementos de contenido y supervisando su uso para ajustar los contenidos elaborados por ellos a la imagen corporativa y de marca y a los formatos establecidos por la entidad destinataria de dichos contenidos.

- 2.1 Las plantillas de documentos modelo se elaboran, según las instrucciones recibidas de la persona responsable de documentación, informando a los usuarios de su disponibilidad, utilidad y ubicación, utilizando para ello canales tales como correo electrónico, mensajería, intranet u otros establecidos para este fin por la entidad responsable

del sistema, informando a los usuarios de los mecanismos de ayuda y contacto para proporcionarles soporte.

- 2.2 Las operaciones de importación/exportación de datos entre aplicaciones se supervisan, asegurando su integridad y que el proceso se concluya sin incidencias.
- 2.3 Las imágenes y gráficos modelo a utilizar por los usuarios en la preparación de documentos se elaboran, mediante programas de creación y/o edición de imágenes, describiendo algunas de las posibilidades que existen en su utilización, de manera que el usuario sepa qué utilizar en cada caso.
- 2.4 Los documentos, hojas de cálculo y presentaciones elaborados por los usuarios se adaptan en su caso a los modelos corporativos, utilizando herramientas de edición al efecto según el tipo de documento.
- 2.5 Los documentos adaptados al modelo corporativo se archivan para su posterior uso o consulta, almacenándolos en el repositorio de archivos digitales siguiendo los procedimientos establecidos por parte del administrador del sistema.

3. *Proporcionar a los usuarios estructuras de almacenamiento de información, configurándolas para su uso, cumpliendo los requisitos que marque la entidad responsable de sistemas, estableciendo condiciones para su seguridad, integridad y disponibilidad.*

- 3.1 Los entornos de almacenamiento de la información tales como equipo local, servidores corporativos y nube, entre otros se determinan, considerando las necesidades de uso, informando a los usuarios de su disponibilidad y normas de uso, garantizando la integridad y seguridad de los datos de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad responsable de los sistemas.
- 3.2 Las herramientas compartidas entre aplicaciones tales como almacenamiento, edición de documentos de texto y hojas de cálculo en la nube, entre otras herramientas colaborativas se informan, comunicando a los usuarios su disponibilidad y normas de uso para facilitar y garantizar su manejo en condiciones de seguridad.
- 3.3 El intercambio de ficheros y las migraciones entre dispositivos se examinan, comprobando una vez producidos, la integridad de la información transferida, su disponibilidad y las prestaciones en su acceso.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia del ECP0222_2: **Dar soporte al usuario de equipos**

microinformáticos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Formación de usuarios para el uso de utilidades informáticas

- Técnicas de comunicación personal.
- Procedimientos de elaboración de guías visuales y manuales de uso.
- Herramientas de autor para soporte de tutoriales y guías.
- Procedimientos de elaboración de plantillas de documentos de texto.
- Procedimientos de elaboración de plantillas de hojas de cálculo.
- Procedimientos de elaboración de plantillas de presentaciones de diapositivas.
- Procedimientos de elaboración de plantillas de correo electrónico.
- Combinación de datos en documentos.

2. Generación de elementos de imagen, audio y vídeo para uso en la formación de usuarios

- Formas de representación de gráficos tales como mapas de bit, vectoriales u otras.
- Formatos de codificación comprimida (jpg, png, gif, tiff, ico y raw, entre otros).
- Procedimientos de elaboración de gráficos vectoriales: Líneas, figuras geométricas, conexión y alineación de figuras, giros y agrupaciones, entre otros.
- Resolución y calidad en gráficos. Compresión con y sin pérdida.
- Fotografía digital. Contraste, brillo, gamma.
- Herramientas y procedimientos de edición de imagen. Recorte de las zonas de interés o desechables; perfilado, suavizado de líneas, retoques de color, difuminado y otros filtros de efectos.
- Formatos de codificación de audio y vídeo.
- Compresión de audio. Compresión de vídeo.
- Herramientas y procedimientos de edición de audio y vídeo. Filtros de efectos.
- Obtención de fotografías, audio y vídeo usando cámaras digitales, escáneres, Internet u otros medios.
- Herramientas y procedimientos de organización por contenidos de catálogos de imágenes, gráficos, audios y vídeos.

3. Herramientas para el trabajo colaborativo

- Control y seguimiento de cambios en documentos ofimáticos. Activación y desactivación, visualización de cambios, aceptación y rechazo de cambios, edición de comentarios
- Agendas electrónicas. Tipos. Tareas, eventos y reuniones. Procedimientos de conexión y sincronización entre equipos informáticos y entre aplicaciones.
- Aplicaciones de videoconferencia. Funcionalidades.
- Aplicaciones de transferencia de archivos. Servidores y clientes FTP. SFTP - Secure File transfer Protocol-.
- Aplicaciones ofimáticas en la nube. Visibilidad, permisos, historial de cambios.
- Aplicaciones de gestión colaborativa de proyectos.

4. Uso de almacenamiento compartido

- Dispositivos de almacenamiento, estructura, posibilidades y limitaciones en cuanto a capacidad, velocidad y funcionalidad.
- Sistemas gestores de archivos centralizados y distribuidos.
- Servicios de almacenamiento en la nube. Posibilidades y limitaciones en cuanto a capacidad, velocidad y funcionalidad.
- Gestión de permisos. Usuarios y grupos.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, economía y eficacia.
- Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.
- Mostrar una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas de la empresa.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

En el caso del "ECP0222_2: Dar soporte al usuario de equipos microinformáticos", 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 dar soporte al usuario de equipos microinformáticos, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Formar a los usuarios para la explotación de los paquetes informáticos corporativos.
2. Supervisar la explotación de paquetes informáticos por los usuarios en su entorno profesional.
3. Estructurar el almacenamiento de información proporcionadas a los usuarios.

Condiciones adicionales:

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

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

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

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

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
---------------------	-------------------------------------

Calidad de la formación a los usuarios para la explotación de los paquetes informáticos corporativos.

- Demostración a los usuarios de las nuevas aplicaciones o versiones instaladas con funcionalidades modificadas, explicando las características de las mismas, o en su caso las actualizaciones/diferencias con la versión anterior, apoyándose en documentación y/o medios audiovisuales en su caso, aplicando planes de formación, para garantizar su explotación o una transición eficaz.
- Elaboración de los manuales de instrucciones de explotación de la aplicación o nueva versión instalada, usando herramientas tales como procesador de textos, diapositivas, hipertexto u otras, en un formato y nivel comprensible para los usuarios a los que se dirige.
- Explicación a los usuarios de la aplicación de políticas de seguridad tales como la realización de copias de seguridad y la protección y compartición de recursos tales como archivos y carpetas, entre otras, de forma que no haya dudas de utilización, siguiendo las directrices y recomendaciones del administrador del sistema, comprobando la asimilación por parte del usuario usando medios tales como cuestionarios, ejercicios prácticos u otros.
- Explicación a los usuarios de las aplicaciones que entrañan riesgos de seguridad tales como navegadores, aplicaciones de videoconferencia, 'software' de descarga o intercambio de ficheros, entre otras, de manera que comprendan los riesgos/peligros que supone el uso/acceso indebido para que puedan realizar su trabajo de manera confiable.

El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.

Idoneidad de la supervisión de la explotación de paquetes informáticos por los usuarios en su entorno profesional.

- Elaboración de plantillas de documentos modelo, según las instrucciones recibidas de la persona responsable de documentación, informando a los usuarios de su disponibilidad, utilidad y ubicación, utilizando para ello canales tales como correo electrónico, mensajería, intranet u otros establecidos para este fin por la entidad responsable del sistema, informando a los usuarios de los mecanismos de ayuda y contacto para proporcionarles soporte.
- Supervisión de las operaciones de importación/exportación de datos entre aplicaciones, asegurando su integridad y que el proceso se concluya sin incidencias.

	- Archivo de los documentos adaptados al modelo corporativo para su posterior uso o consulta, almacenándolos en el repositorio de archivos digitales siguiendo los procedimientos establecidos por parte del administrador del sistema. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Calidad de las estructuras de almacenamiento de información proporcionadas a los usuarios.</i>	- Determinación de los entornos de almacenamiento de la información tales como equipo local, servidores corporativos y nube, entre otros, considerando las necesidades de uso, informando a los usuarios de su disponibilidad y normas de uso, garantizando la integridad y seguridad de los datos de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad responsable de los sistemas. - Información de las herramientas compartidas entre aplicaciones tales como almacenamiento, edición de documentos de texto y hojas de cálculo en la nube, entre otras herramientas colaborativas, comunicando a los usuarios su disponibilidad y normas de uso para facilitar y garantizar su manejo en condiciones de seguridad. - Examen del intercambio de ficheros y las migraciones entre dispositivos, comprobando una vez producidos, la integridad de la información transferida, su disponibilidad y las prestaciones en su acceso. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i>
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4

Para la formación de los usuarios para la explotación de los paquetes informáticos corporativos, demuestra a los usuarios de las nuevas aplicaciones o versiones instaladas con funcionalidades modificadas, explicando las características de las mismas, o en su caso las actualizaciones/diferencias con la versión anterior, apoyándose en documentación y/o medios

audiovisuales en su caso, aplicando planes de formación, para garantizar su explotación o una transición eficaz. Elabora los manuales de instrucciones de explotación de la aplicación o nueva versión instalada, usando herramientas tales como procesador de textos, diapositivas, hipertexto u otras, en un formato y nivel comprensible para los usuarios a los que se dirige. Explica a los usuarios de la aplicación de políticas de seguridad tales como la realización de copias de seguridad y la protección y compartición de recursos tales como archivos y carpetas, entre otras, de forma que no haya dudas de utilización, siguiendo las directrices y recomendaciones del administrador del sistema, comprobando la asimilación por parte del usuario usando medios tales como cuestionarios, ejercicios prácticos u otros. Explica a los usuarios de las aplicaciones que entrañan riesgos de seguridad tales como navegadores, aplicaciones de videoconferencia, 'software' de descarga o intercambio de ficheros, entre otras, de manera que comprendan los riesgos/peligros que supone el uso/acceso indebido para que puedan realizar su trabajo de manera confiable, de manera excelente.

3

Para la formación de los usuarios para la explotación de los paquetes informáticos corporativos, demuestra a los usuarios de las nuevas aplicaciones o versiones instaladas con funcionalidades modificadas, explicando las características de las mismas, o en su caso las actualizaciones/diferencias con la versión anterior, apoyándose en documentación y/o medios audiovisuales en su caso, aplicando planes de formación, para garantizar su explotación o una transición eficaz. Elabora los manuales de instrucciones de explotación de la aplicación o nueva versión instalada, usando herramientas tales como procesador de textos, diapositivas, hipertexto u otras, en un formato y nivel comprensible para los usuarios a los que se dirige. Explica a los usuarios de la aplicación de políticas de seguridad tales como la realización de copias de seguridad y la protección y compartición de recursos tales como archivos y carpetas, entre otras, de forma que no haya dudas de utilización, siguiendo las directrices y recomendaciones del administrador del sistema, comprobando la asimilación por parte del usuario usando medios tales como cuestionarios, ejercicios prácticos u otros. Explica a los usuarios de las aplicaciones que entrañan riesgos de seguridad tales como navegadores, aplicaciones de videoconferencia, 'software' de descarga o intercambio de ficheros, entre otras, de manera que comprendan los riesgos/peligros que supone el uso/acceso indebido para que puedan realizar su trabajo de manera confiable, pero comete pequeños errores que no afectan el resultado final.

2

Para la formación de los usuarios para la explotación de los paquetes informáticos corporativos, demuestra a los usuarios de las nuevas aplicaciones o versiones instaladas con funcionalidades modificadas, explicando las características de las mismas, o en su caso las actualizaciones/diferencias con la versión anterior, apoyándose en documentación y/o medios audiovisuales en su caso, aplicando planes de formación, para garantizar su explotación o una transición eficaz. Elabora los manuales de instrucciones de explotación de la aplicación o nueva versión instalada, usando herramientas tales como procesador de textos, diapositivas, hipertexto u otras, en un formato y nivel comprensible para los usuarios a los que se dirige. Explica a los usuarios de la aplicación de políticas de seguridad tales como la realización de copias de seguridad y la protección y compartición de recursos tales como archivos y carpetas, entre otras, de forma que no haya dudas de utilización, siguiendo las directrices y recomendaciones del administrador del sistema, comprobando la asimilación por parte del usuario usando medios tales como cuestionarios, ejercicios prácticos u otros. Explica a los usuarios de las aplicaciones que entrañan riesgos de seguridad tales como navegadores, aplicaciones de videoconferencia, 'software' de descarga o intercambio de ficheros, entre otras, de manera que comprendan los riesgos/peligros que supone el uso/acceso indebido para que puedan realizar su trabajo de manera confiable, pero comete grandes errores que afectan el resultado final.

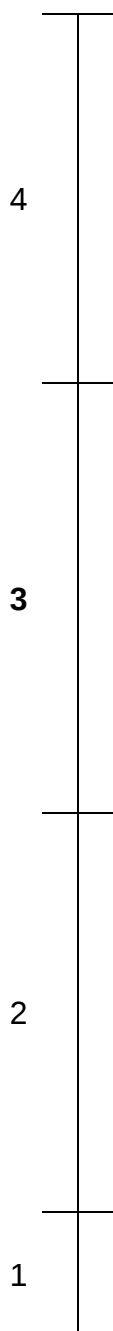
1



No forma a los usuarios para la explotación de los paquetes informáticos corporativos.

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

Escala B



Para la supervisión de la explotación de paquetes informáticos por los usuarios en su entorno profesional, elabora plantillas de documentos modelo, según las instrucciones recibidas de la persona responsable de documentación, informando a los usuarios de su disponibilidad, utilidad y ubicación, utilizando para ello canales tales como correo electrónico, mensajería, intranet u otros establecidos para este fin por la entidad responsable del sistema, informando a los usuarios de los mecanismos de ayuda y contacto para proporcionarles soporte. Supervisa las operaciones de importación/exportación de datos entre aplicaciones, asegurando su integridad y que el proceso se concluya sin incidencias. Archiva los documentos adaptados al modelo corporativo para su posterior uso o consulta, almacenándolos en el repositorio de archivos digitales siguiendo los procedimientos establecidos por parte del administrador del sistema, de manera excelente.

Para la supervisión de la explotación de paquetes informáticos por los usuarios en su entorno profesional, elabora plantillas de documentos modelo, según las instrucciones recibidas de la persona responsable de documentación, informando a los usuarios de su disponibilidad, utilidad y ubicación, utilizando para ello canales tales como correo electrónico, mensajería, intranet u otros establecidos para este fin por la entidad responsable del sistema, informando a los usuarios de los mecanismos de ayuda y contacto para proporcionarles soporte. Supervisa las operaciones de importación/exportación de datos entre aplicaciones, asegurando su integridad y que el proceso se concluya sin incidencias. Archiva los documentos adaptados al modelo corporativo para su posterior uso o consulta, almacenándolos en el repositorio de archivos digitales siguiendo los procedimientos establecidos por parte del administrador del sistema, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.

Para la supervisión de la explotación de paquetes informáticos por los usuarios en su entorno profesional, elabora plantillas de documentos modelo, según las instrucciones recibidas de la persona responsable de documentación, informando a los usuarios de su disponibilidad, utilidad y ubicación, utilizando para ello canales tales como correo electrónico, mensajería, intranet u otros establecidos para este fin por la entidad responsable del sistema, informando a los usuarios de los mecanismos de ayuda y contacto para proporcionarles soporte. Supervisa las operaciones de importación/exportación de datos entre aplicaciones, asegurando su integridad y que el proceso se concluya sin incidencias. Archiva los documentos adaptados al modelo corporativo para su posterior uso o consulta, almacenándolos en el repositorio de archivos digitales siguiendo los procedimientos establecidos por parte del administrador del sistema, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.

No supervisa la explotación de paquetes informáticos por los usuarios en su entorno profesional, ni elabora plantillas de documentos modelo

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

Escala C

4	<i>Para la calidad de las estructuras de almacenamiento de información proporcionadas a los usuarios, determina los entornos de almacenamiento de la información tales como equipo local, servidores corporativos y nube, entre otros, considerando las necesidades de uso, informando a los usuarios de su disponibilidad y normas de uso, garantizando la integridad y seguridad de los datos de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad responsable de los sistemas. Informa de las herramientas compartidas entre aplicaciones tales como almacenamiento, edición de documentos de texto y hojas de cálculo en la nube, entre otras herramientas colaborativas, comunicando a los usuarios su disponibilidad y normas de uso para facilitar y garantizar su manejo en condiciones de seguridad. Examina el intercambio de ficheros y las migraciones entre dispositivos, comprobando una vez producidos, la integridad de la información transferida, su disponibilidad y las prestaciones en su acceso, de manera excelente.</i>
3	<i>Para la calidad de las estructuras de almacenamiento de información proporcionadas a los usuarios, determina los entornos de almacenamiento de la información tales como equipo local, servidores corporativos y nube, entre otros, considerando las necesidades de uso, informando a los usuarios de su disponibilidad y normas de uso, garantizando la integridad y seguridad de los datos de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad responsable de los sistemas. Informa de las herramientas compartidas entre aplicaciones tales como almacenamiento, edición de documentos de texto y hojas de cálculo en la nube, entre otras herramientas colaborativas, comunicando a los usuarios su disponibilidad y normas de uso para facilitar y garantizar su manejo en condiciones de seguridad. Examina el intercambio de ficheros y las migraciones entre dispositivos, comprobando una vez producidos, la integridad de la información transferida, su disponibilidad y las prestaciones en su acceso, de manera excelente, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para la calidad de las estructuras de almacenamiento de información proporcionadas a los usuarios, determina los entornos de almacenamiento de la información tales como equipo local, servidores corporativos y nube, entre otros, considerando las necesidades de uso, informando a los usuarios de su disponibilidad y normas de uso, garantizando la integridad y seguridad de los datos de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad responsable de los sistemas. Informa de las herramientas compartidas entre aplicaciones tales como almacenamiento, edición de documentos de texto y hojas de cálculo en la nube, entre otras herramientas colaborativas, comunicando a los usuarios su disponibilidad y normas de uso para facilitar y garantizar su manejo en condiciones de seguridad. Examina el intercambio de ficheros y las migraciones entre dispositivos, comprobando una vez producidos, la integridad de la información transferida, su disponibilidad y las prestaciones en su acceso, de manera excelente, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No proporciona calidad a las estructuras de almacenamiento de información proporcionadas a los usuarios.</i>

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

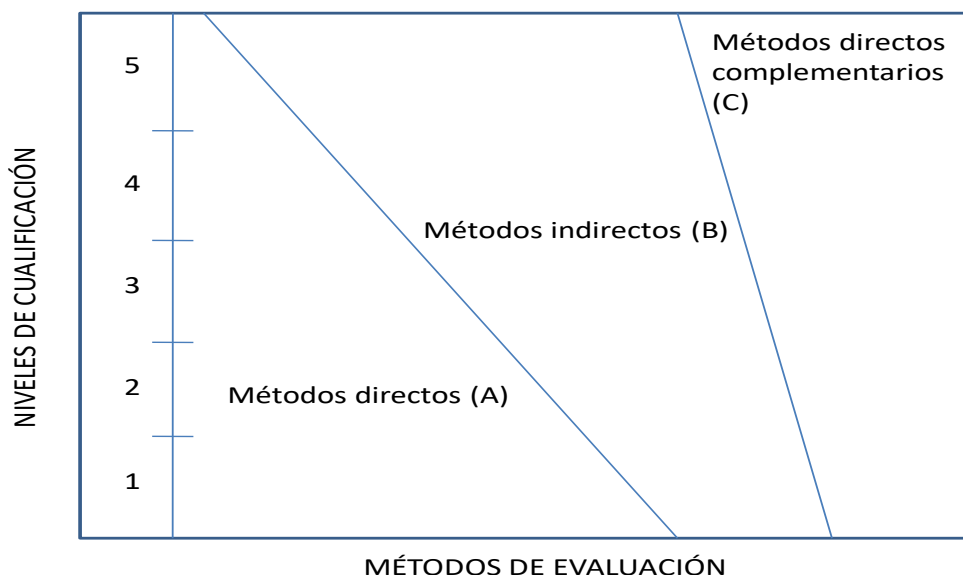
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a 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 Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- 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 “2” y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e

implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

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

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

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