



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP0236_3: Gestionar actividades administrativas de tramitación
en las administraciones públicas”**



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 ECP0236_3: Gestionar actividades administrativas de tramitación en las administraciones públicas.

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 gestionar actividades administrativas de tramitación en las administraciones públicas, 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 a dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Registrar las resoluciones de las autoridades y solicitudes de los particulares, dando curso a su envío al interesado, manejando aplicaciones informáticas, de acuerdo con el procedimiento administrativo y de acceso a la información de la Administración, para su constancia y control.

- 1.1 La documentación a presentar en el registro de entrada se contrasta, aceptando el registro o no de la misma, verificando el cumplimiento de los requisitos de procedimiento.
- 1.2 La documentación objeto de compulsión se coteja, verificando su correspondencia con la original para incorporarla al expediente, digitalizándola y devolviendo el original al presentador.
- 1.3 La documentación a presentar por delegación o representación se examina, verificando que se aporta la documentación o firma de legitimación de representante o delegado.
- 1.4 Los documentos a remitir a otros organismos se registran, enviando la documentación al organismo de recepción, dejando constancia de este envío.
- 1.5 Los trámites para proceder a su registro por medio fehaciente, se efectúan, de acuerdo con los principios de actuación de la Administración Pública (eficacia, coordinación, publicidad, entre otros).
- 1.6 La trascendencia de la información y la publicidad o difusión de la misma, se evalúa, seleccionando el medio para su comunicación de acuerdo al procedimiento establecido en la Administración.
- 1.7 El código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige la solicitud se facilita, a los interesados que lo desconozcan, prestando la información de ayuda respecto a la identificación y firma electrónica, así como de los medios existentes y forma de utilización de las mismas.
- 1.8 La documentación se archiva, facilitando el acceso y consulta de la información que contienen.

2. Tramitar los asuntos, expedientes o reclamaciones mediante el procedimiento establecido por la Administración, manejando aplicaciones de gestión electrónica, evitando y solucionando incidencias, para salvaguardar los derechos de los interesados.

- 2.1 El expediente se formaliza, tramitándolo según el orden del procedimiento administrativo a que se refiere el contenido del expediente (tramitación del expediente, identificación, plazos, audiencia de los interesados, entre otras).
- 2.2 Los requisitos subsanables en el procedimiento de tramitación se solicitan, con exactitud y claridad, y operando con medios de comunicación que permitan constancia de la recepción de la solicitud.
- 2.3 La documentación remitida por el órgano receptor se registra, procediendo a la apertura de expediente, siguiendo el procedimiento establecido en la Administración.
- 2.4 Los derechos de los interesados en el expediente se informan, con exactitud y claridad, respecto a alegaciones, notificación, entre otros.

- 2.5 El documento se remite, al órgano competente, a través de la aplicación informática específica con prontitud.
- 2.6 El seguimiento del expediente se instruye, notificando a los interesados su conclusión, previa comprobación por el superior jerárquico.
- 2.7 La resolución que pone fin al expediente dentro del plazo legal se traslada, a los órganos de la organización implicados, notificándolo al interesado.

3. Gestionar actividades de atención al público y de información de carácter general, a través de los diferentes canales de comunicación (web, correo electrónico, redes sociales, entre otros), para dar cumplimiento a los derechos de los administrados.

- 3.1 La atención e información al público se desarrolla, proporcionando la información con exactitud, aplicando fórmulas de cortesía, tratamiento protocolario y habilidades y técnicas de comunicación asertiva y empática, asegurando la comprensión de la misma por el interlocutor.
- 3.2 La información necesaria para gestionar la petición se recaba del interlocutor, canalizándola a la unidad o departamento responsable de su resolución.
- 3.3 La ayuda y orientaciones se prestan, permitiendo al ciudadano realizar las gestiones para dar cumplimiento de sus derechos.
- 3.4 Las quejas y sugerencias se reciben, recogiendo la información que permita valorar la calidad del servicio prestado y remitiéndolas a la unidad o departamento responsable de su tramitación.
- 3.5 Las quejas y sugerencias recibidas en la atención a los ciudadanos en la prestación de los servicios públicos se tramitan, con prontitud y eficiencia, de acuerdo con la Carta de Servicios de la Administración.
- 3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en el tratamiento y mantenimiento de la información y documentación, informando de los derechos del tratamiento de los datos a los ciudadanos.

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 ECP0236_3: **Gestionar actividades administrativas de tramitación en las administraciones públicas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Registro de documentación en las Administraciones Públicas

- El registro público: tipología, transcendencia en el inicio del procedimiento administrativo. La ventanilla única. Causas para el no registro de

documentación, incidencias y formas de solventarlas. La autorización y representación para la presentación en registro de la documentación. Cotejo y verificación de documentos: verificación electrónica.

2. Procedimiento administrativo

- El acto administrativo. La validez de los actos administrativos. La anulabilidad de los actos Administrativos. La ejecución de los actos administrativos. La comunicación de los actos administrativos. El procedimiento administrativo. La iniciación e instrucción del Procedimiento administrativo. La terminación del Procedimiento Administrativo. Los derechos de los ciudadanos frente a las Administraciones Públicas. El silencio administrativo. La validación de los documentos de los ciudadanos. Los recursos administrativos. Bases legales de los recursos administrativos. El escrito del recurso administrativo. Clases de recursos. Tramitación. Plazo para resolver. Reclamación previa civil y laboral. La jurisdicción Contencioso-Administrativa.

3. Técnicas de comunicación y atención al ciudadano en la Administración Pública

- Comunicación en situaciones de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Tipos: interpersonal, telefónica, telemática y escrita. Canalización de la información tributaria. Atención al ciudadano: lenguaje, escucha activa, asertividad, feedback, entre otras. Técnicas de resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al ciudadano. Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en la atención al ciudadano. Los deberes de información y asistencia a los ciudadanos. Habilidades personales y sociales. Procedimientos de recogida y tramitación de quejas y reclamaciones. Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación. Estructura y documentación necesaria. Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los órganos/entes.
- Técnicas de protocolo e imagen de personal.

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:

- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.
- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

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 “ECP0236_3: Gestionar actividades administrativas de tramitación en las administraciones públicas”, 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 Gestionar actividades administrativas de tramitación en las Administraciones Públicas, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Registrar las resoluciones de las autoridades y solicitudes de los particulares.
- 2.** Tramitar los asuntos a través de las aplicaciones establecidas por la Administración.
- 3.** Gestionar actividades de atención al público para dar cumplimiento a los derechos de los administrados.

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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Eficacia para registrar las resoluciones de las autoridades y solicitudes de los particulares.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Contraste de la documentación a presentar en el registro de entrada.- Recuento de la documentación objeto de compulsión .- Examen de la documentación a presentar por delegación o representación.- Registro de los documentos a remitir a otros organismos.- Realización de los trámites para proceder a su registro por medio fehaciente.- Evaluación de la trascendencia de la información y la publicidad o difusión de la misma.- Facilitación del código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige la solicitud.- Archivo de la documentación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Eficiencia para tramitar los asuntos a través de las aplicaciones establecidas por la Administración.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Formalización del expediente.- Solicitud de los requisitos en el procedimiento de tramitación.- Registro de la documentación remitida por el órgano receptor.

	<ul style="list-style-type: none">- Información de los derechos de los interesados en el expediente.- Reenvío del documento.- Instrucción del seguimiento del expediente.- Traslado de la resolución que pone fin al expediente dentro del plazo legal. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<i>Rigor para gestionar actividades de atención al público para dar cumplimiento a los derechos de los administrados.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de la atención e información al público.- Recopilación del interlocutor de la información necesaria para gestionar la petición.- Prestación de la ayuda y orientaciones .- Recepción y tramitación de quejas y sugerencias.- Aplicación de criterios de seguridad y confidencialidad de la información. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</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	<p><i>Para registrar las resoluciones de las autoridades y solicitudes de los particulares, contrasta la documentación a presentar en el registro de entrada y recuenta la documentación objeto de compulsión. Examina la documentación a presentar por delegación o representación y realiza los trámites para proceder a su registro por medio fehaciente. Evalúa la trascendencia de la información y la publicidad o difusión de la misma. Facilita el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige la solicitud y archiva la documentación.</i></p>
3	<p><i>Para registrar las resoluciones de las autoridades y solicitudes de los particulares, contrasta la documentación a presentar en el registro de entrada y recuenta la documentación objeto de compulsión. Examina la documentación a presentar por delegación o representación y realiza los trámites para proceder a su registro por medio fehaciente. Evalúa la trascendencia de la información y la publicidad o difusión de la misma. Facilita el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige la solicitud y archiva la documentación. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>

2	<i>Para registrar las resoluciones de las autoridades y solicitudes de los particulares, contrasta la documentación a presentar en el registro de entrada y recuenta la documentación objeto de compulsión. Examina la documentación a presentar por delegación o representación y realiza los trámites para proceder a su registro por medio fehaciente. Evalúa la trascendencia de la información y la publicidad o difusión de la misma. Facilita el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige la solicitud y archiva la documentación. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No registra las resoluciones de las autoridades y solicitudes de los particulares.</i>

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

Escala B

4	<i>Para tramitar los asuntos a través de las aplicaciones establecidas por la Administración, formaliza el expediente y realiza la solicitud de los requisitos en el procedimiento de tramitación. Registra la documentación remitida por el órgano receptor e informa los derechos de los interesados en el expediente. Reenvía el documento y realiza la instrucción del seguimiento del expediente. Traslada la resolución que pone fin al expediente dentro del plazo legal.</i>
3	<i>Para tramitar los asuntos a través de las aplicaciones establecidas por la Administración, formaliza el expediente y realiza la solicitud de los requisitos en el procedimiento de tramitación. Registra la documentación remitida por el órgano receptor e informa los derechos de los interesados en el expediente. Reenvía el documento y realiza la instrucción del seguimiento del expediente. Traslada la resolución que pone fin al expediente dentro del plazo legal. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para tramitar los asuntos a través de las aplicaciones establecidas por la Administración, formaliza el expediente y realiza la solicitud de los requisitos en el procedimiento de tramitación. Registra la documentación remitida por el órgano receptor e informa los derechos de los interesados en el expediente. Reenvía el documento y realiza la instrucción del seguimiento del expediente. Traslada la resolución que pone fin al expediente dentro del plazo legal. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No tramita los asuntos a través de las aplicaciones establecidas por la Administración.</i>

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

Escala C

4	
---	--

3	<p><i>Para gestionar actividades de atención al público para dar cumplimiento a los derechos de los administrados, desarrolla la atención e información al público y recopila del interlocutor la información necesaria para gestionar la petición. Presta la ayuda y las orientaciones, recepciona y tramita quejas y sugerencias y también aplica criterios de seguridad y confidencialidad de la información.</i></p> <p><i>Para gestionar actividades de atención al público para dar cumplimiento a los derechos de los administrados, desarrolla la atención e información al público y recopila del interlocutor la información necesaria para gestionar la petición. Presta la ayuda y las orientaciones, recepciona y tramita quejas y sugerencias y también aplica criterios de seguridad y confidencialidad de la información. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para gestionar actividades de atención al público para dar cumplimiento a los derechos de los administrados, desarrolla la atención e información al público y recopila del interlocutor la información necesaria para gestionar la petición. Presta la ayuda y las orientaciones, recepciona y tramita quejas y sugerencias y también aplica criterios de seguridad y confidencialidad de la información. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No gestiona actividades de atención al público ni da cumplimiento a los derechos de los administrados.</i></p>

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.

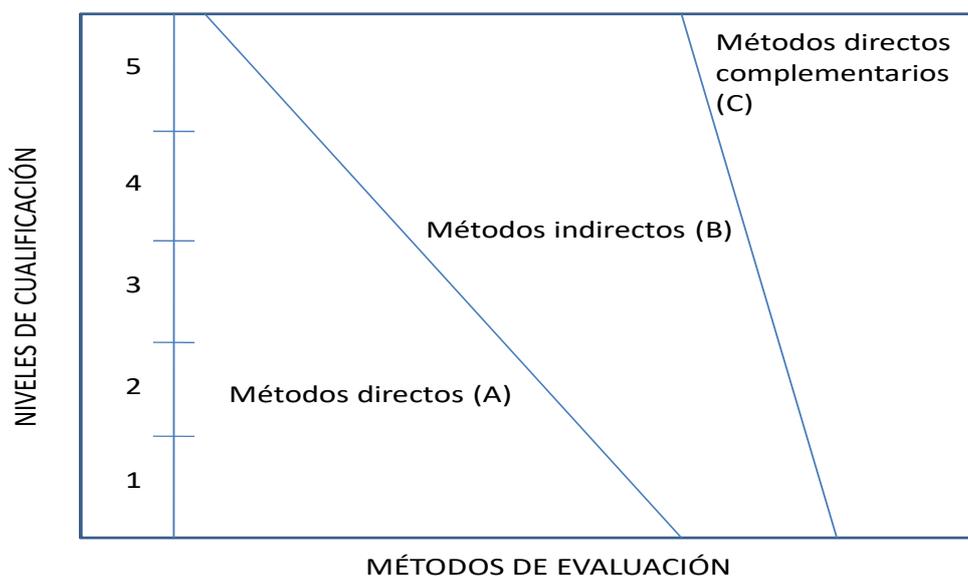
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 no formal y no tenga experiencia en el proceso de Gestionar actividades administrativas de tramitación en las Administraciones Públicas, 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 "X" 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.



Financiado por
la Unión Europea