GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"ECP0245_3: Gestionar quejas y reclamaciones en la atención a la clientela"

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 ECP0245_3: Gestionar quejas y reclamaciones en la atención a la clientela.

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 quejas y reclamaciones en la atención al cliente, 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. ***Identificar la consulta, queja o reclamación de la clientela en materia de consumo, evaluando las necesidades del consumidor, para marcar líneas de actuación.***

1.1 El inicio de la relación presencial, telefónica o telemática el personal se identifica, citando su nombre y el de la empresa que representa.
1.2 La actitud educada del personal implicado se demuestra, atendiendo a las explicaciones del consumidor, mostrando interés, mediante preguntas de confirmación y reformulación de lo explicado por la clientela, escuchando de manera activa el relato de los hechos, realizando la gestión con diligencia.
1.3 El motivo de la consulta, queja o reclamación se identifica, detectando las partes intervinientes, clasificando los hechos de forma cronológica, delimitando el departamento de atención a la clientela indicado para su resolución.
1.4 Los criterios y elementos objetivos aportados por la clientela, así como la información o documentación existente se recogen, identificando el procedimiento a seguir, determinando las vías de actuación según la naturaleza de la queja o reclamación, registrando la información en sistemas de gestión de relaciones con la clientela, Customer Relationship Management (CRM).
1.5 El procedimiento y tiempo estimado para resolución de la queja o reclamación se revisan, informando e indicando los plazos para la presentación de su reclamación, queja o consulta, citando tiempos de respuesta.

2. Asesorar a la clientela, informando sobre sus derechos y mecanismos de mediación y arbitraje, para resolver su reclamación, queja o consulta.

2.1 Las consultas complejas que no se resuelven con inmediatez se posponen, completando la información, motivando la respuesta, aportando soluciones a la clientela aplicando criterios de prudencia y coherencia.
2.2 El cumplimiento de los procedimientos en relación con la consulta, queja o reclamación planteada se identifica, consultando fuentes fiables, verificando la vigencia en el momento que se interpuso, extrayendo la información relacionada con la naturaleza de la misma, avanzando en la gestión de la queja o reclamación si procede.
2.3 Los mecanismos de reclamación, mediación o arbitraje y la documentación para su tramitación se facilitan a la clientela asesorando en su gestión, verificando el fundamento de la reclamación.
2.4 La orientación en la cumplimentación de las hojas de reclamaciones se efectúa, realizando una exposición de los hechos ocurridos, especificando lo que solicita la clientela, exponiendo de forma ordenada, clara y precisa su relato.
2.5 La consulta planteada una vez solucionada, se notifica, mediante cita presencial, correo postal o a través de medios electrónicos, entre otros, asegurando que la clientela los recibe en tiempo y forma, elaborando un escrito, describiendo clara y ordenadamente las vías de actuación y plazos de reclamación.

2.6 La orientación en los procedimientos de consulta, queja o reclamación de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva, intelectual, entre otras, se realiza, asesorando sobre los procedimientos, aplicando protocolos comunicativos: vocalización, contacto visual, repetición de mensajes, contacto físico, gestualización, entre otros.

3. Recabar información sintetizada y documentada, cumpliendo criterios de veracidad e imparcialidad, para formalizar la queja o reclamación, respetando los intereses de la clientela.

3.1 Los actores implicados en la recogida de información y toma de datos, se identifican, guiando éticamente, a la persona interesada en la redacción de los hechos, recabando información precisa, documentación relacionada con el objeto del conflicto, poniendo a disposición del solicitante, información sobre los soportes, formatos y medios existentes destinados a tal efecto.
3.2 Los indicios relacionados con las circunstancias y la información referida a la queja o reclamación, se obtienen, documentando las evidencias para la toma de decisiones.
3.3 La información recabada en los formatos, soportes y medios convencionales: conversaciones, registros, documentos, así como digitales: fotografías, videos, archivos, entre otros, se procesa, utilizando criterios de verificación, clasificación y envío, según el plan de actuación definido para la tramitación de la reclamación.
3.4 El plan de actuación en materia de cláusulas abusivas se aplica, adecuando las acciones en conformidad con las partes, determinando las prioridades en función de la complejidad del problema.
3.5 La queja o reclamación se tramita, aportando un resumen, síntesis o clasificación, atendiendo a la veracidad de los hechos, constatando los mismos si es posible, manteniendo la imparcialidad, respetando el procedimiento administrativo definido, utilizando medios convencionales y/o electrónicos.
3.6 El tratamiento de la información y la documentación, atendiendo al cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) se analiza, verificando la conformidad del proceso, revisando la ejecución de los pasos previos, el cumplimiento de los requisitos para ser admitida a trámite, resolviendo el conflicto.

4. Remitir el informe personalizado de la queja o reclamación a los actores implicados en la gestión del conflicto, garantizando los intereses de la clientela, para su resolución en el plazo convenido.

4.1 El seguimiento de la queja o reclamación tramitada ante el agente competente en materia de resolución se realiza, obteniendo información de la fase en la que se encuentra, adoptando medidas: evolución, retrasos, incidencias, problemas detectados en la gestión de la resolución, entre otros, informando al interesado del estado en el que

se encuentra el proceso y del grado de cumplimiento de los plazos pactados.

4.2 La comunicación de la resolución del conflicto por instancias superiores se completa, garantizando su traslado, argumentando su contenido y verificando su comprensión a la persona interesada, utilizando medios convencionales o electrónicos, cumpliendo con los plazos estipulados.

4.3 El cierre del proceso de gestión de la queja/reclamación se estructura, informando al interesado de las actuaciones realizadas, notificando la resolución obtenida (favorable o no), orientando al reclamante sobre sus opciones, garantizando la satisfacción del interesado con la gestión realizada.

4.4 La resolución de la queja/reclamación se archiva, procesando las respuestas obtenidas, utilizando técnicas de archivo, estadísticas y de tratamiento informático, entre otras, facilitando su análisis posterior.

5. Garantizar el servicio de atención a la clientela, consumidor o usuario, realizando el seguimiento del expediente, para evitar quejas o reclamaciones futuras.

5.1 La gestión del expediente se supervisa, garantizando la ausencia de anomalías en la evolución del proceso, comprobando que las actuaciones han sido realizadas con diligencia en tiempo y forma.

5.2 Los intereses de la clientela se garantizan, utilizando medios telemáticos, grabaciones, auditorias, cotejando los procesos con el plan de actuación, verificado que los mismos pueden ser cumplidos en tiempo y forma.

5.3 La satisfacción de la clientela se contrasta, realizando encuestas, utilizando formularios de calidad a través de medios convencionales, digitales, soportes interactivos, dispositivos adaptados a la diversidad existente de programas de medición de lealtad de la clientela Net Promoter Score (NPS), programas de medición de la satisfacción Customer Satisfaction Score (CSAT), programas para valorar el esfuerzo de la clientela Customer Effort Score, (CES), entre otros.

5.4 Los expedientes, atendiendo a su clasificación y complejidad se revisan, buscando anomalías en la gestión, detectando áreas de mejora de los procesos y validando la comprensión de estos.

5.5 La fidelización de la clientela se efectúa, poniendo a su disposición herramientas que generen satisfacción: servicios post venta, puntos de información y gestión de incidencias, entre otros, manteniendo canales abiertos de consulta e información, (blog, redes sociales, boletines de noticias, seminarios, suscripciones), utilizando técnicas que les hagan sentir especiales como programas de fidelización, (felicitaciones en fechas especiales, premios, accesos preferentes, regalos promocionales y descuentos por compras recurrentes).

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 ECP**0245_3: Gestionar quejas y reclamaciones en la atención a la clientela**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Protección del consumidor y usuario

- De la sociedad de consumo a la sociedad de la información. Ciudadanía y rol de la clientela. Derechos del consumidor: Derechos de 1ª y 2ª generación. Los derechos de 3ª generación: de la solidaridad Inter organizativa. Nuevos derechos y responsabilidades de los consumidores y usuarios. La defensa del consumidor: Normativa sobre defensa de consumidores y usuarios. Leyes Autonómicas de protección al consumidor. Origen, contenido y alcance. Medios de ejecución de la ley. Desde Tratado de Roma a la Constitución Europea: la evolución comunitaria de defensa del consumidor y usuario.

2. Instituciones y organismos de protección al consumidor

- Entes públicos de protección al consumidor: Tipología de entes públicos y su organigrama funcional: Administración central. Autonómica. Provincial. Local. El defensor del pueblo. El tribunal de defensa de la competencia. Comisión Nacional de Energía Comisión del Mercado de Telecomunicaciones. Competencias generales de cada organismo y específicas del personal. Los entes privados de protección al consumidor. Tipología de entes privados y su organigrama funcional: Asociaciones de consumidores. Asociaciones sectoriales. Cooperativas de consumo.

3. Departamentos de atención al consumidor en las empresas

- Dependencia funcional en la empresa: Organigramas. Interrelaciones. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención a la clientela: Naturaleza. Efectos. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al consumidor: Relaciones públicas. Establecimiento de canales de comunicación con la clientela.

4. Reclamaciones y denuncias en materia de consumo

- Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia. Procedimiento de recogida de las reclamaciones o denuncias. Elementos formales que contextualizan la reclamación. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Configuración documental de la reclamación.
- Tramitación y gestión: Proceso de tramitación de una reclamación: Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes. La actuación administrativa y los actos administrativos: Concepto y elementos. Clases. Eficacia de los actos. El silencio administrativo.

5. Mediación y arbitraje

- Características. Situaciones en las que se puede originar una mediación/arbitraje de consumo. La mediación: Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación. Requisitos exigibles. Aspectos formales.

Procedimientos seguidos. El arbitraje de consumo: Normativa aplicable a las situaciones de arbitraje en consumo. Juntas arbitrales. Organigrama funcional. Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje. Procedimientos aplicables.

6. Comunicación y negociación de quejas y reclamaciones

- Procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones Tipos de procesos de comunicación: Interpersonal. Telefónica. Escrita. Técnicas: La escucha activa y empática. Asertividad. Tratamiento a la clientela, consumidor y usuario ante las quejas y reclamaciones. Habilidades personales y sociales.
- Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor). Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones. Caracterización de los distintos tipos de clientela. Planes de negociaciones: Preparación. Desarrollo.

7. Actuaciones de control y calidad de servicio

- Situaciones en las que se requieren actuaciones de control. Tratamiento de anomalías: Forma. Plazos. Incidencias y anomalías. Técnicas utilizadas para la identificación de necesidades de control. Clasificación de expedientes. Gestión de alertas
- Auditorias técnicas. Procedimientos de control del servicio: Parámetros de control. Técnicas de control. Concepto de calidad. Sellos de calidad
- Sistemas de gestión de calidad. Mejora continua. Evaluación y control del servicio: Herramientas utilizadas. Formularios de calidad a través de medios convencionales, digitales, soportes interactivos y dispositivos adaptados a la diversidad existente. Programas de medición de lealtad de la clientela Net Promoter Score (NPS), programas de medición de la satisfacción Customer Satisfaction Score (CSAT), programas para valorar el esfuerzo de la clientela Customer Effort Score, (CES). Medidas correctoras. Calidad Postventa. Difusión y Branding. Herramientas para mejorar la experiencia de usuario User Experience (UX): servicios postventa, puntos de información y gestión de incidencias. Programas de fidelización de la clientela.

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 resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.
- Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.
- Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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 "ECP0245_3: Gestionar quejas y reclamaciones en la atención a la clientela", 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 quejas y reclamaciones en la atención al cliente, 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. Identificar la queja, consulta o reclamación, asesorar a la clientela y remitir el informe de la queja o reclamación a los actores implicados.

2. Recabar información sintetizada y documentada para garantizar el servicio de atención al cliente.

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*
Rigor para identificar la queja, consulta o reclamación, asesorar a la clientela y remitir el informe de la queja o reclamación a los actores implicados.	- Citación del nombre y de la empresa que representa. - Demostración de una actitud educada del personal implicado. - Identificación del motivo de la consulta, queja o reclamación. - Recogida de información o actuación para identificar el procedimiento a seguir. - Revisión del procedimiento y tiempo estimado para la resolución de la queja. - Posposición de las consultas complejas no resueltas con inmediatez. - Identificación del cumplimiento de los procedimientos en relación con la consulta, queja o reclamación planteada. - Facilitación de los mecanismos de reclamación, mediación o arbitraje y la documentación para su tramitación. - Orientación de la cumplimentación de las hojas de reclamación. - Notificación, asegurando que el cliente recibe, la solución a la consulta planteada. - Aplicación de protocolos comunicativos en la orientación de procedimientos de consulta en consumidores ancianos o con discapacidad. - Realización del seguimiento de la queja o reclamación tramitada. - Completación de la comunicación en la resolución del conflicto.

	- Información al interesado de las actuaciones realizadas sobre el cierre del proceso. - Archivo de la resolución de la queja/reclamación. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Eficiencia para recabar información sintetizada y documentada para garantizar el servicio de atención al cliente.	- Identificación de los actores implicados en la recogida de información. - Documentación de los indicios relacionados con la toma de decisión. - Proceso de la información recabada. - Aplicación del plan de actuación en materia de cláusulas abusivas. - Tramitación de la queja o reclamación. - Análisis del tratamiento de la información y documentación. - Supervisión de la gestión del expediente. - Garantía de los intereses de la clientela. - Contraste de la satisfacción del cliente. - Revisión de los expedientes, atendiendo a su clasificación y complejidad. - Realización de la fidelización de clientes. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.	
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	

Escala A

4	*Para identificar la queja, consulta o reclamación, asesorar a la clientela y remitir el informe de la queja o reclamación a los actores implicados, cita su nombre y el de la empresa que representa, demostrando una actitud educada del personal implicado. Identifica el motivo de la consulta, queja o reclamación. Recoge información o actuación para identificar el procedimiento a seguir. Revisa el procedimiento y tiempo estimado para la resolución de la queja y así, pospone las consultas complejas no resueltas con inmediatez. Identifica el cumplimiento de los procedimientos en relación con la consulta, queja o reclamación planteada. Facilita los mecanismos de reclamación, mediación o arbitraje y la documentación para su tramitación. Orienta la realización del cumplimiento de las hojas de reclamación. Notifica, asegurando, que el cliente recibe, la solución a la consulta planteada. Aplica los protocolos comunicativos en la orientación de procedimientos de consulta en consumidores*

	ancianos o con discapacidad. Realiza el seguimiento de la queja o reclamación tramitada. Completa la comunicación en la resolución del conflicto. Informa al interesado de las actuaciones realizadas sobre el cierre del proceso. Archiva la resolución de la queja/reclamación.
3	*Para identificar la queja, consulta o reclamación, asesorar a la clientela y remitir el informe de la queja o reclamación a los actores implicados, cita su nombre y el de la empresa que representa, demostrando una actitud educada del personal implicado. Identifica el motivo de la consulta, queja o reclamación. Recoge información o actuación para identificar el procedimiento a seguir. Revisa el procedimiento y tiempo estimado para la resolución de la queja y así, pospone las consultas complejas no resueltas con inmediatez. Identifica el cumplimiento de los procedimientos en relación con la consulta, queja o reclamación planteada. Facilita los mecanismos de reclamación, mediación o arbitraje y la documentación para su tramitación. Orienta la realización del cumplimiento de las hojas de reclamación. Notifica, asegurando, que el cliente recibe, la solución a la consulta planteada. Aplica los protocolos comunicativos en la orientación de procedimientos de consulta en consumidores ancianos o con discapacidad. Realiza el seguimiento de la queja o reclamación tramitada. Completa la comunicación en la resolución del conflicto. Informa al interesado de las actuaciones realizadas sobre el cierre del proceso. Archiva la resolución de la queja/reclamación. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.*
2	*Para identificar la queja, consulta o reclamación, asesorar a la clientela y remitir el informe de la queja o reclamación a los actores implicados, cita su nombre y el de la empresa que representa, demostrando una actitud educada del personal implicado. Identifica el motivo de la consulta, queja o reclamación. Recoge información o actuación para identificar el procedimiento a seguir. Revisa el procedimiento y tiempo estimado para la resolución de la queja y así, pospone las consultas complejas no resueltas con inmediatez. Identifica el cumplimiento de los procedimientos en relación con la consulta, queja o reclamación planteada. Facilita los mecanismos de reclamación, mediación o arbitraje y la documentación para su tramitación. Orienta la realización del cumplimiento de las hojas de reclamación. Notifica, asegurando, que el cliente recibe, la solución a la consulta planteada. Aplica los protocolos comunicativos en la orientación de procedimientos de consulta en consumidores ancianos o con discapacidad. Realiza el seguimiento de la queja o reclamación tramitada. Completa la comunicación en la resolución del conflicto. Informa al interesado de las actuaciones realizadas sobre el cierre del proceso. Archiva la resolución de la queja/reclamación. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No identifica la queja, consulta o reclamación, asesorar a la clientela y remitir el informe de la queja o reclamación a los actores implicados.*

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

Escala B

4	*Para recabar información sintetizada y documentada y garantizar el servicio de atención al cliente, identifica a los actores implicados en la recogida de información. Documenta los indicios relacionados con la toma de decisión. Procesa la información recabada. Aplica el plan de actuación en materia de cláusulas abusivas. Tramita la queja o reclamación. Analiza el tratamiento de la información y*

	documentación. Supervisa la gestión del expediente. Garantiza los intereses de la clientela y realiza el contraste de satisfacción del cliente. Revisa los expedientes, atendiendo a su clasificación y complejidad y realiza la fidelización de clientes.
3	*Para recabar información sintetizada y documentada y garantizar el servicio de atención al cliente, identifica a los actores implicados en la recogida de información. Documenta los indicios relacionados con la toma de decisión. Procesa la información recabada. Aplica el plan de actuación en materia de cláusulas abusivas. Tramita la queja o reclamación. Analiza el tratamiento de la información y documentación. Supervisa la gestión del expediente. Garantiza los intereses de la clientela y realiza el contraste de satisfacción del cliente. Revisa los expedientes, atendiendo a su clasificación y complejidad y realiza la fidelización de clientes. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.*
2	*Para recabar información sintetizada y documentada y garantizar el servicio de atención al cliente, identifica a los actores implicados en la recogida de información. Documenta los indicios relacionados con la toma de decisión. Procesa la información recabada. Aplica el plan de actuación en materia de cláusulas abusivas. Tramita la queja o reclamación. Analiza el tratamiento de la información y documentación. Supervisa la gestión del expediente. Garantiza los intereses de la clientela y realiza el contraste de satisfacción del cliente. Revisa los expedientes, atendiendo a su clasificación y complejidad y realiza la fidelización de clientes. La persona candidata, comete amplias irregularidades, que alteran el resultado final.*
1	*No recaba información sintetizada ni documentada para garantizar el servicio de atención al cliente.*

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.

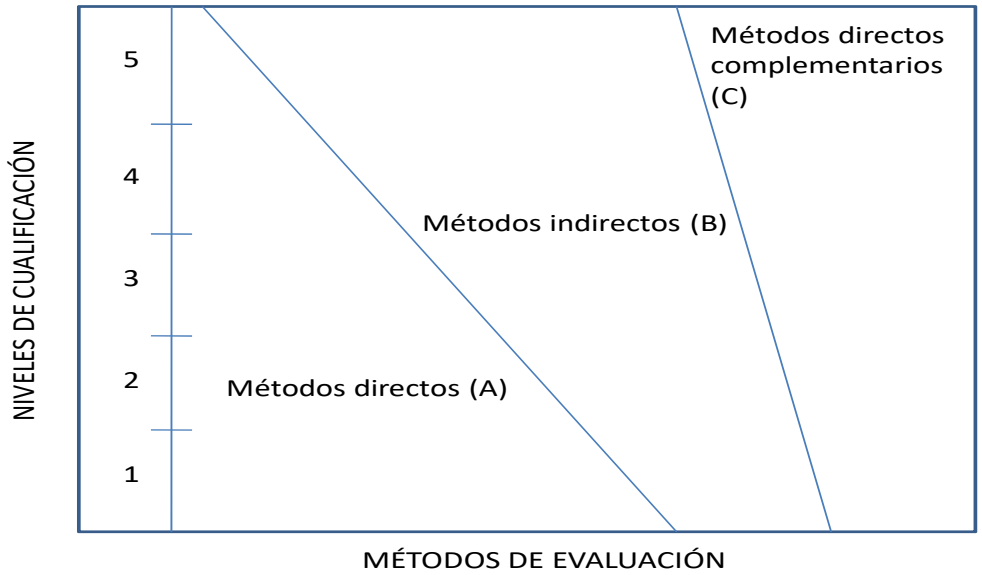
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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 Gestionar quejas y reclamaciones en la atención al cliente, 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 "3" 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.