



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP0795_3: Gestionar las actividades desarrolladas en empresas
de imagen personal”**

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 ECP0795_3: Gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal.

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”.

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. Establecer el plan de negocio de la empresa de imagen personal, incluyendo los elementos clave (estudio de mercado, plan de producción, recursos humanos, plan de inversión y amortización, entre otros) para garantizar su viabilidad.

- 1.1 El estudio de mercado del sector específico de la imagen personal se analiza mediante el estudio de la oferta, demanda, precios, canales de distribución, ubicación, competencia, entre otros, para garantizar la viabilidad del proyecto.
- 1.2 El plan de producción de la empresa se elabora, adaptándose a la estructura de negocio y describiendo los aspectos tangibles (infraestructura e instalaciones, equipamiento, requerimientos técnicos, políticas de mantenimiento y seguridad, entre otros) e intangibles (nombre comercial, marca, imagen de la empresa, patentes, entre otros) para un funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios y/o productos ofertados.
- 1.3 Los recursos humanos se determinan en función del plan de producción, estableciendo los distintos perfiles profesionales necesarios para llevar a cabo un proceso de selección efectivo.
- 1.4 La estructura legal de la empresa y el plan de inversión y amortización (inversiones a corto, medio y largo plazo, inmovilizado inmaterial, material y financiero, entre otros) necesarios para el inicio y desarrollo de la actividad empresarial se definen para cuantificar la inversión necesaria y el momento en el que se prevé su adquisición e incorporación a la empresa.
- 1.5 El plan económico y financiero de la empresa se determina en función de los recursos necesarios a invertir y de las previsiones realizadas en el plan de inversión para establecer un diseño económico viable (análisis económico financiero, inversión inicial, fuentes de financiación, cuenta de resultados previsional, entre otros).
- 1.6 El plan de negocio de la empresa se elabora incluyendo el estudio de mercado, plan de producción, recursos humanos, plan de inversión y amortización, plan económico y financiero, entre otros, para valorar su eficacia y eficiencia mediante el cálculo de costes de servicios, ingresos por servicio, punto muerto o umbral de rentabilidad, márgenes y beneficios necesarios, entre otros.
- 1.7 Las distintas fases del plan de negocio (inicio, planificación, ejecución, seguimiento, control y cierre) se secuencian en un calendario que concrete un orden lógico de trabajo para dar viabilidad, optimizar recursos, esfuerzos y costes derivados de la organización del plan establecido.

2. Establecer el plan de comercialización de la empresa de imagen personal, valorando los servicios y/o productos ofertados para favorecer la diferenciación en el mercado, mejorar la productividad y la fidelización de las personas usuarias.

- 2.1 La visión general de la empresa, su situación en el mercado y las nuevas tendencias de consumo respecto a los servicios y/o productos del sector de la imagen personal (cosmética novedosa, innovación en servicios, cambios en las técnicas, entre otras) se valoran para identificar las futuras necesidades no cubiertas.

- 2.2 La propuesta de valor de la empresa y los servicios y/o productos ofertados se analizan mediante técnicas de seguimiento comercial de los mismos y herramientas de auto análisis empresarial (DAFO, método directo de conocimiento, imagen pública, entre otras), con el fin de compararlos y diferenciarlos del resto de empresas del sector.
- 2.3 El público objetivo de la empresa (personas usuarias potenciales), se definen clasificándolos según sus características (edad, género, necesidades, nivel sociocultural, perfil digital, ubicación geográfica, entre otros) para establecer estrategias de comercialización y fidelización personalizadas, tanto online (redes sociales, publicidad en buscadores, creación o mejora de web, entre otros) como offline (networking, marketing directo, directorios, entre otros).
- 2.4 Los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como las acciones a desarrollar, se definen en el programa de comercialización de la empresa, teniendo en cuenta los factores necesarios para pronosticar el crecimiento, valorar la rentabilidad tanto de forma cuantitativa como cualitativa y recoger fórmulas que favorezcan la ampliación y retención de la cartera de clientes (relaciones duraderas, marca personal, experiencias personalizadas, escucha activa, diferenciación, entre otras).
- 2.5 Las estrategias y objetivos propuestos se evalúan de forma periódica, analizando los indicadores clave de rendimiento o desempeño de aspectos objetivos, realizando cambios, ajustes y/o mejoras si fuera necesario para aumentar la productividad, competitividad y eficiencia de la empresa.

3. Gestionar los recursos humanos, considerando las competencias profesionales requeridas, los convenios colectivos y siguiendo la política de la empresa para garantizar su buen funcionamiento.

- 3.1 El personal se preselecciona, en función de los puestos de trabajo o colaboraciones externas a crear o cubrir, teniendo en cuenta la promoción interna y atendiendo a los perfiles demandados por la empresa.
- 3.2 El nivel profesional y capacidad de trabajo en equipo de las personas aspirantes a ingresar en las diferentes áreas de la empresa se comprueban, mediante pruebas teórico-prácticas valorando la calidad técnico-artística de los trabajos realizados en ejercicios simulados.
- 3.3 La retribución y el tipo de contrato se adecuan al nivel demostrado y al puesto de trabajo y/o colaboración a desempeñar, comunicando la remuneración, permisos, formación, promoción interna, entre otros.
- 3.4 Las funciones se explican con precisión a cada nueva persona integrante del equipo y/o personas colaboradoras externas, utilizando los soportes requeridos como bocetos, informes técnicos, protocolos de trabajo, entre otros.
- 3.5 La información sobre los riesgos genéricos y específicos del puesto de trabajo, sus medidas de prevención y las normas básicas de actuación

en caso de emergencias, evacuación y primeros auxilios se entrega al trabajador por medio escrito, verificando que comprende dicha documentación y actualizando esta información en caso de producirse modificaciones.

- 3.6 Los protocolos de sustitución establecidos por la empresa, se comunican a cada integrante del equipo del trabajo, aplicándose, en caso de ausencia laboral, para que el desarrollo de las actividades profesionales sea mínimamente afectado.
- 3.7 Los acuerdos económicos y de relación profesional, se negocian en el caso de las personas colaboradoras externas, firmándose el correspondiente contrato de prestación de servicio.
- 3.8 La documentación asociada a la gestión los recursos humanos como contratos, nóminas, titulaciones, certificados individuales de salud y/o vacunas vigentes, seguros de responsabilidad civil profesional y locativa, entre otros, se archiva, clasificándose y entregándose a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso.

4. Coordinar equipos de trabajo o profesionales de las diferentes áreas, para la planificación de las actividades laborales, introduciendo acciones de formación adaptando la empresa a las exigencias del mercado.

- 4.1 Los equipos de trabajo se organizan teniendo en cuenta los recursos materiales disponibles, tipos de procesos o servicios que se prestan atendiendo al horario comercial y/o duración de los servicios.
- 4.2 La planificación de la agenda, plazos y tiempos de ejecución de los trabajos técnicos y artísticos se asegura, confirmando que se corresponden con el protocolo establecido en la empresa, teniendo en cuenta las posibles demoras que puedan surgir.
- 4.3 Los trabajos se distribuyen atendiendo al nivel de competencia profesional, especialidad y horario de cada una de las personas colaboradoras o integrantes del equipo y espacios disponibles.
- 4.4 Los planes de formación sobre productos, la utilización de aparatos, aprendizaje de técnicas, prevención de riesgos laborales, medidas de seguridad e higiene, protección de datos, primeros auxilios, entre otros, se proponen a los equipos de trabajo o profesionales, teniendo en cuenta su nivel de conocimientos, medios disponibles, contenidos a impartir, temporalización, para actualizar y unificar las técnicas profesionales de los diferentes servicios y/o procesos.
- 4.5 Las pautas de actuación en la formación interna se elaboran estableciendo metodología didáctica dinámica y motivadora, procedimientos de evaluación y seguimiento de los trabajos, haciendo prácticas específicas de cada caso.
- 4.6 Las propuestas informativas dirigidas a las personas usuarias sobre productos, aparatos o servicios se elaboran en función de sus demandas y necesidades.

5. Elaborar protocolos (atención al personal usuario, protección de datos, comunicación interna, medidas de seguridad y salud, de procedimientos técnicos, primeros auxilios, entre otros) para prestar un servicio unificado y de calidad, conforme a la normativa aplicable en cada caso.

- 5.1 Los protocolos se elaboran, estableciendo los objetivos, identificando sus fases, técnicas, temporalización y material necesario, en su caso, comunicando y explicando al equipo de trabajo la naturaleza de los cambios que se puedan producir y comprobando que comprenden las nuevas instrucciones técnicas, aclarando las dudas para evitar posibles desviaciones.
- 5.2 Los protocolos se establecen en función del lugar de aplicación (salones de peluquería, institutos de belleza, centros de estética, centros de bronceado, centros capilares, centros de micropigmentación, centros de tatuaje, domicilios, centros de institucionalización, entre otros), teniendo en cuenta tanto sus características como las de las personas usuarias y cumpliendo las condiciones administrativas y sanitarias, entre otras, establecidas por la normativa aplicable.
- 5.3 Las normas de seguridad y salud en el trabajo (higiene, ergonomía, primeros auxilios, gestión de residuos de los diferentes procesos, entre otros) se establecen según la normativa aplicable en cada caso, revisando su cumplimiento.
- 5.4 Los protocolos de comunicación interna de la empresa se elaboran teniendo en cuenta que sea fluida, precisa y que la información llegue de forma clara al equipo y personas con las que se colabora, utilizando estrategias de asertividad (escucha activa, retroalimentación, empatía, entre otras), facilitando el trabajo y la motivación.
- 5.5 Los protocolos de comunicación para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias y evaluar la calidad de los servicios se elaboran, teniendo en cuenta los distintos canales de comunicación empleados (teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, atención presencial, entre otras), la utilización de estrategias de comunicación asertiva (escucha activa, retroalimentación, empatía, entre otras), fórmulas de cortesía, fases de los diferentes trabajos y servicios, inmediatez de la información, explicaciones para la interpretación de los mensajes, tratamiento de las reclamaciones para resolver los conflictos de modo satisfactorio y normas deontológicas de obligado cumplimiento.
- 5.6 Los procedimientos de pago, estimación de presupuestos, facturación, cobro, cierre y seguridad de la caja, relación con proveedores, precios de productos, técnicas de seguimiento y fidelización de las personas usuarias se establecen, comunicándose al equipo de trabajo para su aplicación.
- 5.7 La información y documentación sobre las personas usuarias (datos de identificación, consentimiento informado, material gráfico, como fotos previas y posteriores, entre otra), se recopila en las fichas técnicas,

artísticas, informes u otras, recogiendo datos referentes a resultados de estudios previos, al asesoramiento proporcionado y procesos y técnicas propuestas, entre otros, cumplimentando los apartados requeridos para que la documentación quede clara y bien especificada, garantizando la confidencialidad de esta información según la normativa vigente de protección y recopilación de datos.

6. Gestionar las operaciones de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otros) y contrato de servicios a empresas externas para su disponibilidad en las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal.

- 6.1 Las necesidades de material se establecen, acordándolos con cada empresa proveedora en función de los servicios y/o productos ofertados, de las características de cada artículo (caducidad, volumen, precio, entre otros), necesidades de reposición de estos, y sistemas de control de inventario y existencias.
- 6.2 Los contratos de aprovisionamiento del material y prestación de servicios (gestión de residuos, control de esterilización, mantenimiento informático, entre otros) se establecen con las empresas correspondientes teniendo en cuenta la demanda prevista, características de cada artículo (caducidad, volumen, precio, entre otros) y servicio, y la normativa aplicable en cada caso.
- 6.3 El espacio destinado al almacén se ubica, verificando que reúne los requisitos específicos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) para la conservación de los materiales y reservando espacios específicos para el almacenamiento de residuos, clasificados en contenedores según su naturaleza, previo a su retirada por la empresa responsable, según la normativa de almacenamiento y de gestión de residuos aplicable.
- 6.4 El material almacenado se mantiene constantemente en condiciones de orden, limpieza y seguridad a fin de evitar cualquier riesgo de incendio, explosión, contaminación del medio, toxicidad, corrosión, reactividad con otros productos o con el entorno e incompatibilidad, entre otros.
- 6.5 La disponibilidad de existencias del material del establecimiento se verifica, según inventario, sistemas de control de existencias, calidad y caducidad de los productos almacenados.
- 6.6 La documentación generada en las operaciones de aprovisionamiento de material (presupuestos, hojas de pedido, albaranes, facturas, certificados de homologación de productos, entre otras) y contrato de servicios a empresas externas, se archiva según la normativa aplicable, entregándola a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso.

7. Valorar la calidad global de procesos y resultados para optimizar el servicio prestado, proponiendo medidas correctoras en caso de desviación.

- 7.1 Los indicadores y estándares de calidad se establecen por la empresa, en relación con la gestión y organización de los servicios prestados en el establecimiento de imagen personal, para optimizar los resultados previstos y corregir desviaciones que se han podido producir en el proceso.
- 7.2 La calidad de la gestión y organización de los equipos de trabajo, personal colaborador, así como los servicios y/o productos realizados se controla, supervisando el cumplimiento de los protocolos de trabajo, la satisfacción de las personas usuarias y los resultados obtenidos, corrigiendo las posibles desviaciones que se han podido producir en el proceso.
- 7.3 La calidad de la gestión y organización de las acciones formativas se mide mediante metodologías cualitativas y cuantitativas (impacto directos e indirectos, satisfacción de las personas participantes, impacto de cadena de valor, entre otras) para conocer la eficacia, rentabilidad, beneficios y el retorno de la inversión.
- 7.4 Los protocolos elaborados por la empresa se modifican en función de los errores e incidencias detectados durante los procesos, actualización de las técnicas, quejas y/o reclamaciones de las personas usuarias.
- 7.5 La atención a las personas usuarias se valora midiendo su grado de satisfacción (trato de la atención, rapidez de respuesta, resolución efectiva de problemas, entre otros), proponiendo, en su caso, medidas correctoras para corregir las posibles desviaciones.
- 7.6 Las acciones promocionales para la captación y fidelización de personas usuarias se validan mediante el seguimiento comercial de las mismas, proponiendo posibles cambios en los servicios y/o productos ofertados, para diseñar acciones que permitan mejorar su eficacia.
- 7.7 Las quejas y/o reclamaciones se resuelven acorde al protocolo establecido en la empresa, aplicando normas deontológicas de obligado cumplimiento, intentando resolverlo en primera instancia en la empresa, y si no fuera posible, tramitando la cumplimentación y envío de la documentación a la administración de consumo correspondiente.

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 **ECP0795_3: Gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Plan de negocio y plan de comercialización en empresas de imagen personal

- Plan de negocio: estudios de mercado; plan de producción; plan de recursos humanos; plan de inversión y amortización; plan económico y financiero. Fases en su elaboración.
- Estudio de la oferta y demanda de productos y servicios de imagen personal. Canales de distribución y venta. Estudios de competencia.
- Herramientas para la gestión de empresas. Cuadro de mando integral (CMI).
- Instalaciones y centros de prestación de servicios de imagen personal: salones de peluquería, institutos de belleza, centros de estética, centros de bronceado, centros capilares, centros de micropigmentación, centros de tatuaje, domicilios, centros de institucionalización, entre otros. Características y condiciones administrativas y sanitarias, entre otras. Normativa aplicable.
- Sostenibilidad ambiental en empresas de imagen personal.
- Eficacia y eficiencia en empresas de imagen personal.
- Imagen de empresa.
- Perfiles profesionales en empresas de imagen personal.
- Convenio colectivo de referencia en las empresas de imagen personal.
- Inversiones en empresas de imagen personal. Capital inmovilizado. Fuentes de financiación. Cuentas de resultados. Cálculo de costes de servicios e ingresos por servicios. Umbral de rentabilidad.
- Optimización de recursos.
- Plan de comercialización Concepto, elementos y fases; definición de objetivos; estrategias de comercialización de productos y servicios, y fidelización de personas usuarias; canales de comercialización; evaluación.
- Nuevas tendencias de consumo de productos y servicios de imagen personal. Técnicas de seguimiento comercial y herramientas de autoanálisis empresarial (DAFO, método directo de conocimiento, imagen pública, entre otras).
- Identificación de características de personas usuarias potenciales; indicadores socioeconómicos para la obtención de información.

2. Coordinación, planificación y dirección del equipo de trabajo en empresas de imagen personal

- La estructura jerárquica y su función.
- La cualificación profesional de los colaboradores.
- Organigrama: funciones, cargos y competencias que se desempeñan en un espacio dedicado a las empresas o centros de imagen personal.
- Tipos de servicios.
- Los procesos de trabajo técnicos en las diferentes áreas de imagen personal y su desarrollo. Distribución de los trabajos. Agenda de trabajo.
- La motivación del equipo.
- Captación, proceso y análisis de la información.
- Selección y contratación de personal. Normativa sobre contratación de personal en empresas de imagen personal. Convenios colectivos en las empresas de imagen personal.
- Seguros de responsabilidad civil.
- Las acciones formativas: estructura y características.
- Técnicas de formación/información. La formación de los profesionales.
- Convocatoria y comunicación del plan de formación.

- Planificación, coordinación y seguimiento de las acciones formativas. Valoración de los resultados obtenidos.
- Aplicaciones informáticas para la coordinación, planificación y dirección del equipo de trabajo en empresas de imagen personal. Sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información.
- El código deontológico en las empresas de imagen personal.
- Prevención de riesgos laborales en las empresas de imagen personal.
- Normativa sobre protección de datos personales.

3. Elaboración de protocolos en empresas de imagen personal

- Proceso de elaboración de protocolos: objetivos, procedimientos, evaluación.
- La comunicación. Técnicas y estrategias de comunicación.
- Protocolos de trabajo, seguridad e higiene, atención cliente, resolución de reclamaciones, protección de datos personales, consentimiento informado, primeros auxilios, aprovisionamiento y control de calidad, gestión de residuos, entre otros, en empresas de imagen personal.
- Protocolos de comunicación interna: transmisión de información a los equipos de trabajo. Motivación en el equipo de trabajo. Resolución de conflictos interpersonales entre colaboradores.
- Protocolos referentes a procedimientos de pago, estimación de presupuestos, facturación, cobro, cierre y seguridad de la caja, relación con proveedores, establecimiento de precios, técnicas de seguimiento y fidelización de personas usuarias.
- Normativa aplicable al trabajo en empresas de imagen personal: prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene, protección de datos personales, gestión de residuos, utilización de cosméticos y productos sanitarios, defensa de consumidores y usuarios, utilización de productos para la higiene, desinfección y esterilización de material e instalaciones, almacenamiento de productos, gestión comercial, entre otros.

4. Operaciones de compra-venta y almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos entre otros) en empresas de imagen personal.

- Aprovisionamiento de material para realizar los servicios en empresas de imagen personal: proceso de compra, contratos con proveedores, gestión del nivel de existencias en el almacén.
- Criterios para la adquisición del material (sostenibilidad ambiental, seguridad y salud, idoneidad, entre otros). Normativa aplicable.
- Condiciones reglamentarias para la adquisición de material, según la normativa aplicable en materia de seguridad y salud. Material homologado. Proveedores autorizados.
- Almacenes de empresas de imagen personal. Características y condiciones de seguridad. Normativa aplicable. Gestión de residuos.
- Documentos en las operaciones de compra-venta: presupuestos, hojas de pedido, albaranes, facturas, recibos, documentos financieros, entre otros.
- Contratos con empresas externas para la prestación de servicios (control de esterilización, gestión de residuos, mantenimiento informático, entre otros).
- Documentos en las operaciones de gestión del almacenamiento de material: ficha de almacén, inventario.

- Aplicaciones informáticas para la gestión de operaciones de compra-venta de material, productos y servicios en empresas de imagen personal.
- Técnicas comerciales para la venta de productos y servicios de imagen personal. Fidelización de personas usuarias. Plan de comercialización. Campañas promocionales y estrategias publicitarias.

5. Gestión de la calidad en empresas de imagen personal

- La atención a las personas usuarias y sus fases.
- La captación de la información de las personas usuarias, sus demandas y expectativas.
- Calidad: concepto, valoración y control. Normas de calidad.
- La calidad en la prestación de servicios y venta de productos en empresas de imagen personal.
- Planificación de la calidad. Indicadores de calidad. Puntos críticos en los procesos. Estándares de calidad.
- Control de la calidad. Obtención de datos. Cálculo de indicadores de calidad. Contraste con estándares de calidad. Factores que miden el grado de calidad interna y externa de los procesos realizados.
- Resolución y tramitación de quejas y reclamaciones.
- Valoración de posibles resultados no satisfactorios y su resolución. Ejecución de los cambios necesarios para conseguir los objetivos propuestos por la empresa.

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:

- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.
- 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
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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 "ECP0795_3: Gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal", 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 las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Establecer el plan de negocio de la empresa de imagen personal.
2. Gestionar los recursos humanos.
3. Elaborar los protocolos (atención al personal usuario, protección de datos, comunicación interna, medidas de seguridad y salud, de procedimientos técnicos, primeros auxilios, entre otros).
4. Gestionar las operaciones de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otros) y contrato de servicios a empresas externas.
5. Valorar la calidad global de procesos y resultados para optimizar el servicio prestado, proponiendo medidas correctoras en caso de desviación.

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>Idoneidad del establecimiento del plan de negocio de la empresa de imagen personal.</i>	- Elaboración del plan de producción de la empresa, adaptándose a la estructura de negocio y describiendo los aspectos tangibles (infraestructura e instalaciones, equipamiento, requerimientos técnicos, políticas de mantenimiento y seguridad, entre otros) e intangibles (nombre comercial, marca, imagen de la empresa, patentes, entre otros) para un funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios y/o productos ofertados. - Determinación del plan económico y financiero de la empresa en función de los recursos necesarios a invertir y de las previsiones realizadas en el plan de inversión para establecer un diseño económico viable (análisis económico financiero, inversión inicial, fuentes de financiación, cuenta de resultados previsional, entre otros). - Elaboración del plan de negocio de la empresa incluyendo el estudio de mercado, plan de producción, recursos humanos, plan de inversión y amortización, plan económico y financiero, entre otros, para valorar su eficacia y eficiencia mediante el cálculo de costes de servicios, ingresos por servicio, punto muerto o umbral de

	rentabilidad, márgenes y beneficios necesarios, entre otros. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Calidad de la gestión de los recursos humanos.</i>	- Comprobación del nivel profesional y capacidad de trabajo en equipo de las personas aspirantes a ingresar en las diferentes áreas de la empresa, mediante pruebas teórico-prácticas valorando la calidad técnico-artística de los trabajos realizados en ejercicios simulados. - Adecuación de la retribución y el tipo de contrato al nivel demostrado y al puesto de trabajo y/o colaboración a desempeñar, comunicando la remuneración, permisos, formación, promoción interna, entre otros. - Entrega de la información sobre los riesgos genéricos y específicos del puesto de trabajo, sus medidas de prevención y las normas básicas de actuación en caso de emergencias, evacuación y primeros auxilios al trabajador por medio escrito, verificando que comprende dicha documentación y actualizando esta información en caso de producirse modificaciones. - Comunicación de los protocolos de sustitución establecidos por la empresa, a cada integrante del equipo del trabajo, aplicándose, en caso de ausencia laboral, para que el desarrollo de las actividades profesionales sea mínimamente afectado. - Archivo de la documentación asociada a la gestión los recursos humanos como contratos, nóminas, titulaciones, certificados individuales de salud y/o vacunas vigentes, seguros de responsabilidad civil profesional y locativa, entre otros, clasificándose y entregándose a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Idoneidad de la elaboración de los protocolos (atención al personal usuario, protección de datos, comunicación interna, medidas de seguridad y salud, de procedimientos técnicos, primeros auxilios, entre otros).</i>	- Elaboración de los protocolos, estableciendo los objetivos, identificando sus fases, técnicas, temporalización y material necesario, en su caso, comunicando y explicando al equipo de trabajo la naturaleza de los cambios que se puedan producir y comprobando que comprenden las nuevas instrucciones técnicas, aclarando las dudas para evitar posibles desviaciones.

	- Elaboración de los protocolos de comunicación para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias y evaluar la calidad de los servicios, teniendo en cuenta los distintos canales de comunicación empleados (teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, atención presencial, entre otras), la utilización de estrategias de comunicación asertiva (escucha activa, retroalimentación, empatía, entre otras), fórmulas de cortesía, fases de los diferentes trabajos y servicios, inmediatez de la información, explicaciones para la interpretación de los mensajes, tratamiento de las reclamaciones para resolver los conflictos de modo satisfactorio y normas deontológicas de obligado cumplimiento. - Establecimiento de los procedimientos de pago, estimación de presupuestos, facturación, cobro, cierre y seguridad de la caja, relación con proveedores, precios de productos, técnicas de seguimiento y fidelización de las personas usuarias, comunicándose al equipo de trabajo para su aplicación. - Recopilación de la información y documentación sobre las personas usuarias (datos de identificación, consentimiento informado, material gráfico, como fotos previas y posteriores, entre otra), en las fichas técnicas, artísticas, informes u otras, recogiendo datos referentes a resultados de estudios previos, al asesoramiento proporcionado y procesos y técnicas propuestas, entre otros, cumplimentando los apartados requeridos para que la documentación quede clara y bien especificada, garantizando la confidencialidad de esta información según la normativa vigente de protección y recopilación de datos. <i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Calidad de la gestión de las operaciones de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otros) y contrato de servicios a empresas externas.</i>	- Establecimiento de los contratos de aprovisionamiento del material y prestación de servicios (gestión de residuos, control de esterilización, mantenimiento informático, entre otros) con las empresas correspondientes teniendo en cuenta la demanda prevista, características de cada artículo (caducidad, volumen, precio, entre otros) y servicio, y la normativa aplicable en cada caso. - Ubicación del espacio destinado al almacén, verificando que reúne los requisitos específicos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) para la conservación

	de los materiales y reservando espacios específicos para el almacenamiento de residuos, clasificados en contenedores según su naturaleza, previo a su retirada por la empresa responsable, según la normativa de almacenamiento y de gestión de residuos aplicable. - Verificación de la disponibilidad de existencias del material del establecimiento, según inventario, sistemas de control de existencias, calidad y caducidad de los productos almacenados. - Archivado de la documentación generada en las operaciones de aprovisionamiento de material (presupuestos, hojas de pedido, albaranes, facturas, certificados de homologación de productos, entre otras) y contrato de servicios a empresas externas, según la normativa aplicable, entregándola a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Idoneidad de la valoración de la calidad global de procesos y resultados para optimizar el servicio prestado, proponiendo medidas correctoras en caso de desviación.</i>	- Establecimiento de los indicadores y estándares de calidad por la empresa, en relación con la gestión y organización de los servicios prestados en el establecimiento de imagen personal, para optimizar los resultados previstos y corregir desviaciones que se han podido producir en el proceso. - Modificación de los protocolos elaborados por la empresa en función de los errores e incidencias detectados durante los procesos, actualización de las técnicas, quejas y/o reclamaciones de las personas usuarias. - Valoración de la atención a las personas usuarias midiendo su grado de satisfacción (trato de la atención, rapidez de respuesta, resolución efectiva de problemas, entre otros), proponiendo, en su caso, medidas correctoras para corregir las posibles desviaciones. - Resolución de las quejas y/o reclamaciones acorde al protocolo establecido en la empresa, aplicando normas deontológicas de obligado cumplimiento, intentando resolverlo en primera instancia en la empresa, y si no fuera posible, tramitando la cumplimentación y envío de la documentación a la administración de consumo correspondiente.

	<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</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	<i>Para el establecimiento del plan de negocio de la empresa de imagen personal, elabora el plan de producción de la empresa, adaptándose a la estructura de negocio y describiendo los aspectos tangibles (infraestructura e instalaciones, equipamiento, requerimientos técnicos, políticas de mantenimiento y seguridad, entre otros) e intangibles (nombre comercial, marca, imagen de la empresa, patentes, entre otros) para un funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios y/o productos ofertados. Determina el plan económico y financiero de la empresa en función de los recursos necesarios a invertir y de las previsiones realizadas en el plan de inversión para establecer un diseño económico viable (análisis económico financiero, inversión inicial, fuentes de financiación, cuenta de resultados previsional, entre otros). Elabora el plan de negocio de la empresa incluyendo el estudio de mercado, plan de producción, recursos humanos, plan de inversión y amortización, plan económico y financiero, entre otros, para valorar su eficacia y eficiencia mediante el cálculo de costes de servicios, ingresos por servicio, punto muerto o umbral de rentabilidad, márgenes y beneficios necesarios, entre otros, de manera excelente.</i>
3	<i>Para el establecimiento del plan de negocio de la empresa de imagen personal, elabora el plan de producción de la empresa, adaptándose a la estructura de negocio y describiendo los aspectos tangibles (infraestructura e instalaciones, equipamiento, requerimientos técnicos, políticas de mantenimiento y seguridad, entre otros) e intangibles (nombre comercial, marca, imagen de la empresa, patentes, entre otros) para un funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios y/o productos ofertados. Determina el plan económico y financiero de la empresa en función de los recursos necesarios a invertir y de las previsiones realizadas en el plan de inversión para establecer un diseño económico viable (análisis económico financiero, inversión inicial, fuentes de financiación, cuenta de resultados previsional, entre otros). Elabora el plan de negocio de la empresa incluyendo el estudio de mercado, plan de producción, recursos humanos, plan de inversión y amortización, plan económico y financiero, entre otros, para valorar su eficacia y eficiencia mediante el cálculo de costes de servicios, ingresos por servicio, punto muerto o umbral de rentabilidad, márgenes y beneficios necesarios, entre otros, de manera adecuada.</i>
2	<i>Para el establecimiento del plan de negocio de la empresa de imagen personal, elabora el plan de producción de la empresa, adaptándose a la estructura de negocio y describiendo los aspectos tangibles (infraestructura e instalaciones, equipamiento, requerimientos técnicos, políticas de mantenimiento y seguridad, entre otros) e intangibles (nombre comercial, marca, imagen de la empresa, patentes, entre otros) para un funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios y/o productos ofertados. Determina el plan económico y financiero de la empresa en función de los recursos necesarios a invertir y de las previsiones realizadas en el plan de inversión para establecer</i>

	<i>un diseño económico viable (análisis económico financiero, inversión inicial, fuentes de financiación, cuenta de resultados previsional, entre otros). Elabora el plan de negocio de la empresa incluyendo el estudio de mercado, plan de producción, recursos humanos, plan de inversión y amortización, plan económico y financiero, entre otros, para valorar su eficacia y eficiencia mediante el cálculo de costes de servicios, ingresos por servicio, punto muerto o umbral de rentabilidad, márgenes y beneficios necesarios, entre otros, de manera inadecuada.</i>
1	<i>No establece el plan de negocio de la empresa de imagen personal.</i>

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

Escala B

4	<i>Para la gestión de los recursos humanos, comprueba el nivel profesional y capacidad de trabajo en equipo de las personas aspirantes a ingresar en las diferentes áreas de la empresa, mediante pruebas teórico-prácticas valorando la calidad técnico-artística de los trabajos realizados en ejercicios simulados. Adecúa la retribución y el tipo de contrato al nivel demostrado y al puesto de trabajo y/o colaboración a desempeñar, comunicando la remuneración, permisos, formación, promoción interna, entre otros. Entrega la información sobre los riesgos genéricos y específicos del puesto de trabajo, sus medidas de prevención y las normas básicas de actuación en caso de emergencias, evacuación y primeros auxilios al trabajador por medio escrito, verificando que comprende dicha documentación y actualizando esta información en caso de producirse modificaciones. Comunica los protocolos de sustitución establecidos por la empresa, a cada integrante del equipo del trabajo, aplicándose, en caso de ausencia laboral, para que el desarrollo de las actividades profesionales sea mínimamente afectado. Archiva la documentación asociada a la gestión los recursos humanos como contratos, nóminas, titulaciones, certificados individuales de salud y/o vacunas vigentes, seguros de responsabilidad civil profesional y locativa, entre otros, clasificándose y entregándose a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso, de manera excelente.</i>
3	<i>Para la gestión de los recursos humanos, comprueba el nivel profesional y capacidad de trabajo en equipo de las personas aspirantes a ingresar en las diferentes áreas de la empresa, mediante pruebas teórico-prácticas valorando la calidad técnico-artística de los trabajos realizados en ejercicios simulados. Adecúa la retribución y el tipo de contrato al nivel demostrado y al puesto de trabajo y/o colaboración a desempeñar, comunicando la remuneración, permisos, formación, promoción interna, entre otros. Entrega la información sobre los riesgos genéricos y específicos del puesto de trabajo, sus medidas de prevención y las normas básicas de actuación en caso de emergencias, evacuación y primeros auxilios al trabajador por medio escrito, verificando que comprende dicha documentación y actualizando esta información en caso de producirse modificaciones. Comunica los protocolos de sustitución establecidos por la empresa, a cada integrante del equipo del trabajo, aplicándose, en caso de ausencia laboral, para que el desarrollo de las actividades profesionales sea mínimamente afectado. Archiva la documentación asociada a la gestión los recursos humanos como contratos, nóminas, titulaciones, certificados individuales de salud y/o vacunas vigentes, seguros de responsabilidad civil profesional y locativa, entre otros, clasificándose y entregándose a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso, de manera adecuada.</i>

2	<i>Para la gestión de los recursos humanos, comprueba el nivel profesional y capacidad de trabajo en equipo de las personas aspirantes a ingresar en las diferentes áreas de la empresa, mediante pruebas teórico-prácticas valorando la calidad técnico-artística de los trabajos realizados en ejercicios simulados. Adecúa la retribución y el tipo de contrato al nivel demostrado y al puesto de trabajo y/o colaboración a desempeñar, comunicando la remuneración, permisos, formación, promoción interna, entre otros. Entrega la información sobre los riesgos genéricos y específicos del puesto de trabajo, sus medidas de prevención y las normas básicas de actuación en caso de emergencias, evacuación y primeros auxilios al trabajador por medio escrito, verificando que comprende dicha documentación y actualizando esta información en caso de producirse modificaciones. Comunica los protocolos de sustitución establecidos por la empresa, a cada integrante del equipo del trabajo, aplicándose, en caso de ausencia laboral, para que el desarrollo de las actividades profesionales sea mínimamente afectado. Archiva la documentación asociada a la gestión los recursos humanos como contratos, nóminas, titulaciones, certificados individuales de salud y/o vacunas vigentes, seguros de responsabilidad civil profesional y locativa, entre otros, clasificándose y entregándose a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso, de manera inadecuada.</i>
1	<i>No gestiona los recursos humanos.</i>

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

Escala C

4	<i>Para la gestión de las operaciones de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otros) y contrato de servicios a empresas externas, establece los contratos de aprovisionamiento del material y prestación de servicios (gestión de residuos, control de esterilización, mantenimiento informático, entre otros) con las empresas correspondientes teniendo en cuenta la demanda prevista, características de cada artículo (caducidad, volumen, precio, entre otros) y servicio, y la normativa aplicable en cada caso. Ubica el espacio destinado al almacén, verificando que reúne los requisitos específicos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) para la conservación de los materiales y reservando espacios específicos para el almacenamiento de residuos, clasificados en contenedores según su naturaleza, previo a su retirada por la empresa responsable, según la normativa de almacenamiento y de gestión de residuos aplicable. Verifica la disponibilidad de existencias del material del establecimiento, según inventario, sistemas de control de existencias, calidad y caducidad de los productos almacenados. Archiva la documentación generada en las operaciones de aprovisionamiento de material (presupuestos, hojas de pedido, albaranes, facturas, certificados de homologación de productos, entre otras) y contrato de servicios a empresas externas, según la normativa aplicable, entregándola a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso, de manera excelente.</i>
3	<i>Para la gestión de las operaciones de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otros) y contrato de servicios a empresas externas, establece los contratos de aprovisionamiento del material y prestación de servicios (gestión de residuos, control de esterilización, mantenimiento informático, entre otros) con las empresas correspondientes teniendo en cuenta la demanda prevista, características de cada artículo (caducidad, volumen, precio, entre otros) y servicio,</i>

	y la normativa aplicable en cada caso. Ubica el espacio destinado al almacén, verificando que reúne los requisitos específicos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) para la conservación de los materiales y reservando espacios específicos para el almacenamiento de residuos, clasificados en contenedores según su naturaleza, previo a su retirada por la empresa responsable, según la normativa de almacenamiento y de gestión de residuos aplicable. Verifica la disponibilidad de existencias del material del establecimiento, según inventario, sistemas de control de existencias, calidad y caducidad de los productos almacenados. Archiva la documentación generada en las operaciones de aprovisionamiento de material (presupuestos, hojas de pedido, albaranes, facturas, certificados de homologación de productos, entre otras) y contrato de servicios a empresas externas, según la normativa aplicable, entregándola a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso, de manera adecuada.
2	Para la gestión de las operaciones de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otros) y contrato de servicios a empresas externas, establece los contratos de aprovisionamiento del material y prestación de servicios (gestión de residuos, control de esterilización, mantenimiento informático, entre otros) con las empresas correspondientes teniendo en cuenta la demanda prevista, características de cada artículo (caducidad, volumen, precio, entre otros) y servicio, y la normativa aplicable en cada caso. Ubica el espacio destinado al almacén, verificando que reúne los requisitos específicos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) para la conservación de los materiales y reservando espacios específicos para el almacenamiento de residuos, clasificados en contenedores según su naturaleza, previo a su retirada por la empresa responsable, según la normativa de almacenamiento y de gestión de residuos aplicable. Verifica la disponibilidad de existencias del material del establecimiento, según inventario, sistemas de control de existencias, calidad y caducidad de los productos almacenados. Archiva la documentación generada en las operaciones de aprovisionamiento de material (presupuestos, hojas de pedido, albaranes, facturas, certificados de homologación de productos, entre otras) y contrato de servicios a empresas externas, según la normativa aplicable, entregándola a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso, de manera inadecuada.
1	No gestiona las operaciones de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otros) y contrato de servicios a empresas externas.

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.

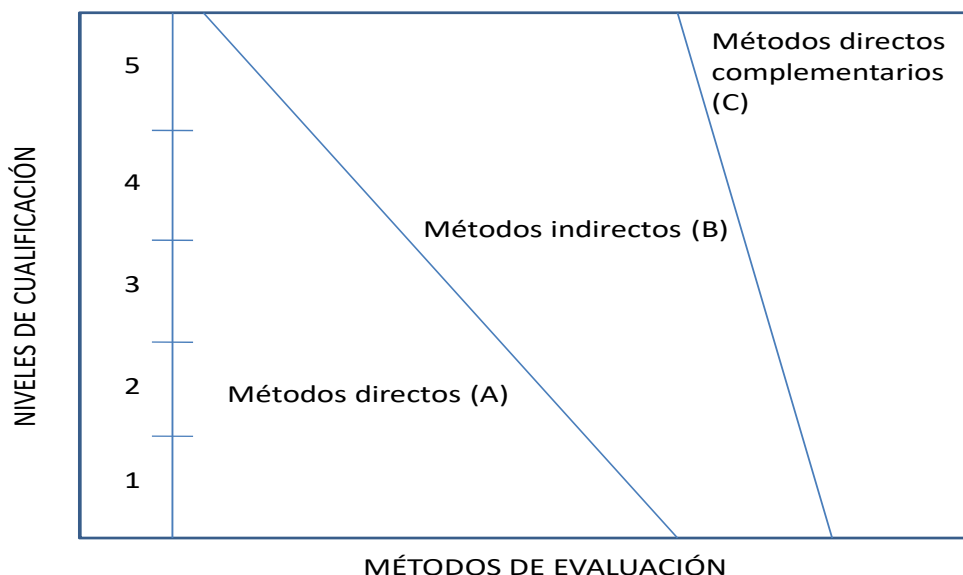
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de

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.

- 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 tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

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

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

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