



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP0810_3: Concertar el encargo de intermediación inmobiliaria”

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 ECP0810_3: Concertar el encargo de intermediación inmobiliaria.

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 concertar el encargo de intermediación inmobiliaria, 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. Prospear la cartera de inmuebles, aplicando técnicas de búsqueda, para obtener información del mercado inmobiliario.

- 1.1 La estrategia de la organización, respecto a la cartera de inmuebles existente, se analiza, identificando el segmento del mercado al que se va a dirigir.
- 1.2 Los inmuebles se localizan, aplicando técnicas de prospección inmobiliaria: webs, redes sociales, buzoneo, portales inmobiliarios, prensa, entre otros, utilizando acciones de marketing directo.
- 1.3 Los datos de los inmuebles prospectados: características, tipo de edificación, situación, dirección, entre otros, se obtienen directamente de los propietarios.
- 1.4 El tratamiento de la información sobre los inmuebles prospectados se gestiona, utilizando programas de gestión de la clientela.
- 1.5 La captación de inmuebles se efectúa, contactando con los propietarios, utilizando nuevos canales de comunicación: mensajería instantánea, redes sociales (RSS), anuncios publicitarios (banners), entre otros, aplicando técnicas de marketing digital.

2. Analizar los inmuebles prospectados, contactando con testigos de zona para concertar una visita.

- 2.1 Las campañas de captación a los propietarios de los inmuebles se efectúan, atendiendo a la lista de inmuebles prospectados, utilizando canales de comunicación: teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, presencialidad, entre otros.
- 2.2 Los propietarios de los inmuebles prospectados se contactan, utilizando técnicas de atención personalizada, favoreciendo un clima de confianza profesional.
- 2.3 La entrevista personal con el propietario se concierta, programando una fecha y hora determinada en el inmueble, analizando la información del inmueble y de los propietarios.
- 2.4 La visita al inmueble se efectúa, utilizando un argumentario de ventas inmobiliarias, fotografiando las estancias, analizando las características técnicas, elementos diferenciadores, reparaciones necesarias, entre otras.

3. Conseguir el encargo de intermediación inmobiliaria en el proceso de venta o alquiler, aplicando técnicas de captación, para aumentar la cartera de clientela.

- 3.1 La persona agente comercial inmobiliario se presenta ante la clientela, identificándose, entregando tarjeta de visita, folletos promocionales, entre otros.
- 3.2 Las demandas y necesidades de la clientela se detectan mediante preguntas, observando aspectos de la comunicación no verbal, identificando la capacidad financiera, la urgencia de venta o alquiler, entre otros.

- 3.3 Las características y el estado de conservación del inmueble se analizan, cumplimentando la hoja de peritaje.
- 3.4 Las medidas y dimensiones del inmueble se obtienen, comprobando la documentación registral, comprobándolas con un medidor láser.
- 3.5 Las imágenes tomadas del inmueble se tratan, utilizando programas informáticos de diseño gráfico, con autorización del propietario.

4. Estimar el valor de mercado de los inmuebles, considerando su situación, las características y los testigos de zona, entre otros, para fijar el precio de venta o renta de alquiler de acuerdo con el propietario.

- 4.1 Los valores y características de los inmuebles de la zona de influencia se analizan, consultando portales inmobiliarios, diferenciando: precio, superficie, año de construcción, estado de conservación, características de distribución, calidades, instalaciones, anexos - garaje, trastero u otros- tipología de vivienda - libre, de protección oficial (VPO), entre otros.
- 4.2 El estado de conservación del inmueble se comprueba, comparando con los inmuebles de la zona de influencia, identificando diferencias y similitudes entre ellas.
- 4.3 Las cargas, gravámenes o afecciones del inmueble se detectan, analizando los documentos aportados por el propietario y la nota simple del Registro de la Propiedad.
- 4.4 El valor del inmueble - precio de venta o renta de alquiler - se estima, considerando: la superficie, año de construcción, estado de conservación, características de distribución, calidades, entre otras.
- 4.5 El precio tasado o renta máxima en regímenes de Viviendas de Protección Oficial (VPO) se identifica, consultando el certificado expedido por los organismos oficiales.
- 4.6 Los métodos para la actualización de la renta del inmueble se aplican, utilizando datos del IPC (Índice de Precios al Consumo).
- 4.7 El informe de valoración del inmueble se obtiene, utilizando programas de tasación, con los datos obtenidos del peritaje, advirtiendo la validez y variaciones del mismo.

5. Prestar servicios de intermediación inmobiliaria de calidad, empleando técnicas de negociación, respetando el código deontológico del sector, para comercializar inmuebles.

- 5.1 Las preguntas y objeciones de la clientela a las alternativas de contratación se responden, favoreciendo un clima de mutua confianza, aplicando técnicas de refutación de objeciones.
- 5.2 Las alternativas de mediación, honorarios, comisiones, entre otros, se presentan a la clientela, utilizando argumentos de captación, de acuerdo al código deontológico en materia de intermediación inmobiliaria.

- 5.3 El precio o renta de salida del inmueble se pacta con la clientela, atendiendo al informe de valoración, determinando las condiciones del contrato de intermediación.
- 5.4 La adecuación del encargo de mediación se valora, atendiendo a las características del inmueble y la urgencia de venta o alquiler de la clientela, descartando aquellos encargos que no cumplan con los requisitos de captación.
- 5.5 El formulario del encargo de mediación se cumplimenta con la clientela, verificando los datos de ambas partes - clientela y agencia - las características y precio del inmueble, la exclusividad, la renovación, los honorarios del servicio de intermediación, entre otros.
- 5.6 El contrato de encargo de intermediación inmobiliaria y/o la autorización de comercialización se formaliza, con la firma de ambas partes, respetando el código deontológico del sector.
- 5.7 La protección a la clientela se garantiza ofreciendo información veraz del inmueble, siguiendo las recomendaciones oficiales en materia de consumo en caso de vivienda nueva, compra sobre plano o arrendamiento.
- 5.8 La ficha del inmueble captado se elabora, recogiendo la información de las partes, plasmando el acuerdo alcanzado, respetando el código deontológico del sector.

6. Ofrecer un servicio honesto a la clientela, respetando las normas de conducta morales, actualizando los códigos deontológicos de intermediación inmobiliaria.

- 6.1 La información obtenida durante la prospección, entrevista de captación y encargo de intermediación, se trata, respetando la normativa sobre protección de datos personales.
- 6.2 Los datos del inmueble recogidos en la hoja de peritaje se incorporan a la base de datos en el sistema de gestión de inmuebles, aumentando la cartera de la clientela.
- 6.3 La información sobre la situación real del inmueble: estado de conservación, reformas, vecindario, comunidad de propietarios, salubridad, mantenimiento, entre otros, se facilita a la parte compradora o arrendataria, evitando omitir datos relevantes en la operación de alquiler o venta.
- 6.4 El proceso de selección de las personas compradoras y/o arrendatarias se efectúa, atendiendo a criterios de solvencia económica, no pudiendo ser discriminados por razón de sexo, estado civil, edad, origen racial o étnico, nacionalidad, condición social, religión o convicciones, afiliación sindical u orientación sexual, así como por razón de su lengua.
- 6.5 La publicidad, folletos, cartelería, banners, rotulación e impresos, entre otros, se elaboran, utilizando lenguaje igualitario y no discriminatorio, contemplando la nueva tipología de unidad familiar.

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 ECP0810_3: **Concertar el encargo de intermediación inmobiliaria**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Análisis del mercado inmobiliario

- La función de prospección del mercado inmobiliario. La cartera de inmuebles: criterios de selección/captación de inmuebles. Técnicas de localización de inmuebles: fuentes de información, rutas de prospección/captación; análisis de anuncios en portales inmobiliarios y páginas web. Procesos urbanísticos en España. Burbujas inmobiliarias. Crisis financieras e inmobiliarias.

2. Sistemas de gestión comercial inmobiliaria

- Información del sistema de gestión comercial inmobiliaria: inmuebles, propietarios y demandantes. Sistemas de organización y archivo de la información comercial inmobiliaria. Red de oficinas y convenios de colaboración: las bolsas inmobiliarias compartidas.

3. Técnicas de captación de inmuebles

- La función de captación de inmuebles. Estrategias de contacto: las campañas de captación. Entrevista de captación: Definición, estructura y objetivos. Técnicas de negociación aplicadas a la captación. Argumentario de captación y rebatimiento de objeciones a la intermediación. Documentación del servicio de intermediación comercial. Datos, imágenes e información a recabar del inmueble y del propietario Cierre y finalización del encargo de intermediación. Calidad del servicio de intermediación. Técnicas de seguimiento y fidelización. Técnicas de fotografía inmobiliaria. Técnicas de diseño de interiores.

4. Estimación del valor y renta de inmuebles

- Tasación, peritaje y valoración. Diferenciación: valor, precio y coste. Técnicas de no sobrevaloración inmobiliaria. Métodos de valoración de inmuebles: Valoración de mercado. Valor catastral. Precio tasado. Renta máxima. Otros métodos de valoración: coste, capitalización y valor residual. Valoración de solares y terrenos, finchas rústicas, edificios. Cálculo del valor hipotecario y de mercado de un bien por el método residual. Aplicaciones informáticas de cálculo de tasaciones. Subvenciones y ayudas para la adquisición de vivienda.

5. Marketing inmobiliario

- Técnicas de puesta en escena o (home staging). Marketing inmobiliario. Código deontológico del sector inmobiliario. Publicidad igualitaria. Video marketing. Posicionamiento en buscadores. Técnicas de mediación

inmobiliaria. Técnicas de negociación inmobiliaria. Ética inmobiliaria. Análisis de los competidores (benchmarking).

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:

- Favorecer el desarrollo profesional y personal en el equipo de trabajo.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- 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.
- Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

En el caso del "ECP0810_3: Concertar el encargo de intermediación inmobiliaria", 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 concertar el encargo de intermediación inmobiliaria, 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. Prospectar la cartera de inmuebles y analizar los inmuebles prospectados.
2. Obtener el encargo de intermediación inmobiliaria en el proceso de venta o alquiler y estimar el valor de mercado de los inmuebles.
3. Prestar servicios de intermediación inmobiliaria de calidad y ofrecer un servicio honesto a la clientela.

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 en la prospección la cartera de inmuebles y en el análisis los</i>	- Observación de la estrategia de la organización, respecto a la cartera de inmuebles existente.

<i>inmuebles prospectados.</i>	- Localización de los inmuebles. - Obtención de los datos de los inmuebles prospectados. - Gestión del tratamiento de la información sobre los inmuebles prospectados. - Efectuación de la captación de inmuebles. - Efectuación de las campañas de captación a los propietarios de los inmuebles. - Comunicación con los propietarios de los inmuebles prospectados - Concertación de la entrevista personal con el propietario. - Efectuación de la visita al inmueble. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>
<i>Eficacia en la obtención del encargo de intermediación inmobiliaria en el proceso de venta o alquiler y en la estimación del valor de mercado de los inmuebles.</i>	- Presentación de la persona agente comercial inmobiliario ante la clientela. - Detección de las demandas y necesidades de la clientela mediante preguntas. - Observación de las características y el estado de conservación del inmueble. - Obtención de las medidas y dimensiones del inmueble. - Tratamiento de las imágenes tomadas del inmueble. - Observación de los valores y características de los inmuebles de la zona de influencia. - Comprobación del estado de conservación del inmueble. - Detección de las cargas, gravámenes o afecciones del inmueble. - Estimación del valor del inmueble. - Identificación del precio tasado o renta máxima en regímenes de Viviendas de Protección Oficial (VPO). - Aplicación de los métodos para la actualización de la renta del inmueble, utilizando datos del IPC (Índice de Precios al Consumo). - Obtención del informe de valoración del inmueble. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i>
<i>Destreza en la prestación de servicios de intermediación inmobiliaria de calidad y en ofrecer un servicio honesto a la clientela.</i>	- Resolución de las preguntas y objeciones de la clientela a las alternativas de contratación. - Presentación de las alternativas de mediación, honorarios, comisiones, entre otros, a la clientela. - Pacto del precio o renta de salida del inmueble con la clientela. - Valoración de la adecuación del encargo de mediación.

	- Cumplimentación del formulario del encargo de mediación con la clientela. - Formalización del contrato de encargo de intermediación inmobiliaria y/o la autorización de comercialización, con la firma de ambas partes. - Aseguración de la protección a la clientela. - Elaboración de la ficha del inmueble captado. - Utilización de la información obtenida durante la prospección, entrevista de captación y encargo de intermediación. - Incorporación de los datos del inmueble recogidos en la hoja de peritaje a la base de datos. - Facilitación de la información sobre la situación real del inmueble, a la parte compradora o arrendataria. - Efectuación del proceso de selección de las personas compradoras y/o arrendatarias. - Elaboración de la publicidad, folletos, cartelería, banners, rotulación e impresos, entre otros, utilizando lenguaje igualitario y no discriminatorio. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i>
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	<i>Para prospectar la cartera de inmuebles y analizar los inmuebles prospectados, observa la estrategia de la organización, respecto a la cartera de inmuebles existente. Localiza los inmuebles. Obtiene los datos de los inmuebles prospectados. Gestiona el tratamiento de la información sobre los inmuebles prospectados. Efectúa la captación de inmuebles. Efectúa las campañas de captación a los propietarios de los inmuebles. Comunica los propietarios de los inmuebles prospectados. Concierta la entrevista personal con el propietario. Efectúa la visita al inmueble.</i>
3	<i>Para prospectar la cartera de inmuebles y analizar los inmuebles prospectados, observa la estrategia de la organización, respecto a la cartera de inmuebles existente. Localiza los inmuebles. Obtiene los datos de los inmuebles prospectados. Gestiona el tratamiento de la información sobre los inmuebles prospectados. Efectúa la captación de inmuebles. Efectúa las campañas de captación a los propietarios de los inmuebles. Comunica los propietarios de los inmuebles prospectados. Concierta la entrevista personal con el propietario. Efectúa la visita al inmueble, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>

2	<i>Para prospectar la cartera de inmuebles y analizar los inmuebles prospectados, observa la estrategia de la organización, respecto a la cartera de inmuebles existente. Localiza los inmuebles. Obtiene los datos de los inmuebles prospectados. Gestiona el tratamiento de la información sobre los inmuebles prospectados. Efectúa la captación de inmuebles. Efectúa las campañas de captación a los propietarios de los inmuebles. Comunica los propietarios de los inmuebles prospectados. Concierta la entrevista personal con el propietario. Efectúa la visita al inmueble, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No prospecta la cartera de inmuebles ni analiza los inmuebles prospectados.</i>

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

Escala B

4	<i>Para obtener el encargo de intermediación inmobiliaria en el proceso de venta o alquiler y estimar el valor de mercado de los inmuebles, presenta la persona agente comercial inmobiliario ante la clientela. Detecta las demandas y necesidades de la clientela mediante preguntas. Observa las características y el estado de conservación del inmueble. Obtiene las medidas y dimensiones del inmueble. Trata las imágenes tomadas del inmueble. Observa los valores y características de los inmuebles de la zona de influencia. Comprueba el estado de conservación del inmueble. Detecta las cargas, gravámenes o afecciones del inmueble. Estima el valor del inmueble. Identifica el precio tasado o renta máxima en regímenes de Viviendas de Protección Oficial (VPO). Aplica los métodos para la actualización de la renta del inmueble, utilizando datos del IPC (Índice de Precios al Consumo). Obtiene el informe de valoración del inmueble.</i>
3	<i>Para obtener el encargo de intermediación inmobiliaria en el proceso de venta o alquiler y estimar el valor de mercado de los inmuebles, presenta la persona agente comercial inmobiliario ante la clientela. Detecta las demandas y necesidades de la clientela mediante preguntas. Observa las características y el estado de conservación del inmueble. Obtiene las medidas y dimensiones del inmueble. Trata las imágenes tomadas del inmueble. Observa los valores y características de los inmuebles de la zona de influencia. Comprueba el estado de conservación del inmueble. Detecta las cargas, gravámenes o afecciones del inmueble. Estima el valor del inmueble. Identifica el precio tasado o renta máxima en regímenes de Viviendas de Protección Oficial (VPO). Aplica los métodos para la actualización de la renta del inmueble, utilizando datos del IPC (Índice de Precios al Consumo). Obtiene el informe de valoración del inmueble, pero comete ciertas irregularidades que no alteran al resultado final.</i>
2	<i>Para obtener el encargo de intermediación inmobiliaria en el proceso de venta o alquiler y estimar el valor de mercado de los inmuebles, presenta la persona agente comercial inmobiliario ante la clientela. Detecta las demandas y necesidades de la clientela mediante preguntas. Observa las características y el estado de conservación del inmueble. Obtiene las medidas y dimensiones del inmueble. Trata las imágenes tomadas del inmueble. Observa los valores y características de los inmuebles de la zona de influencia. Comprueba el estado de conservación del inmueble. Detecta las cargas, gravámenes o afecciones del inmueble. Estima el valor del inmueble. Identifica el precio tasado o renta máxima en regímenes de Viviendas de Protección Oficial (VPO). Aplica los métodos</i>

1		<i>para la actualización de la renta del inmueble, utilizando datos del IPC (Índice de Precios al Consumo). Obtiene el informe de valoración del inmueble, pero comete ciertas irregularidades que alteran al resultado final.</i>
		<i>No obtiene el encargo de intermediación inmobiliaria en el proceso de venta o alquiler ni estima el valor de mercado de los inmuebles.</i>

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

Escala C

4		<i>Para prestar servicios de intermediación inmobiliaria de calidad y ofrecer un servicio honesto a la clientela, resuelve las preguntas y objeciones de la clientela a las alternativas de contratación. Presenta las alternativas de mediación, honorarios, comisiones, entre otros, a la clientela. Pacta el precio o renta de salida del inmueble con la clientela. Valora la adecuación del encargo de mediación. Cumplimenta el formulario del encargo de mediación con la clientela. Formaliza el contrato de encargo de intermediación inmobiliaria y/o la autorización de comercialización, con la firma de ambas partes. Asegura la protección a la clientela. Elabora la ficha del inmueble captado. Utiliza la información obtenida durante la prospección, entrevista de captación y encargo de intermediación. Incorpora los datos del inmueble recogidos en la hoja de peritaje a la base de datos. Facilita la información sobre la situación real del inmueble, a la parte compradora o arrendataria. Efectúa el proceso de selección de las personas compradoras y/o arrendatarias. Elabora la publicidad, folletos, cartelería, banners, rotulación e impresos, entre otros, utilizando lenguaje igualitario y no discriminatorio.</i>
		<i>Para prestar servicios de intermediación inmobiliaria de calidad y ofrecer un servicio honesto a la clientela, resuelve las preguntas y objeciones de la clientela a las alternativas de contratación. Presenta las alternativas de mediación, honorarios, comisiones, entre otros, a la clientela. Pacta el precio o renta de salida del inmueble con la clientela. Valora la adecuación del encargo de mediación. Cumplimenta el formulario del encargo de mediación con la clientela. Formaliza el contrato de encargo de intermediación inmobiliaria y/o la autorización de comercialización, con la firma de ambas partes. Asegura la protección a la clientela. Elabora la ficha del inmueble captado. Utiliza la información obtenida durante la prospección, entrevista de captación y encargo de intermediación. Incorpora los datos del inmueble recogidos en la hoja de peritaje a la base de datos. Facilita la información sobre la situación real del inmueble, a la parte compradora o arrendataria. Efectúa el proceso de selección de las personas compradoras y/o arrendatarias. Elabora la publicidad, folletos, cartelería, banners, rotulación e impresos, entre otros, utilizando lenguaje igualitario y no discriminatorio, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
		<i>Para prestar servicios de intermediación inmobiliaria de calidad y ofrecer un servicio honesto a la clientela, resuelve las preguntas y objeciones de la clientela a las alternativas de contratación. Presenta las alternativas de mediación, honorarios, comisiones, entre otros, a la clientela. Pacta el precio o renta de salida del inmueble con la clientela. Valora la adecuación del encargo de mediación. Cumplimenta el formulario del encargo de mediación con la clientela. Formaliza el contrato de encargo de intermediación inmobiliaria y/o la autorización de comercialización, con la firma de ambas partes. Asegura la protección a la clientela. Elabora la ficha del inmueble captado.</i>

	<i>Utiliza la información obtenida durante la prospección, entrevista de captación y encargo de intermediación. Incorpora los datos del inmueble recogidos en la hoja de peritaje a la base de datos. Facilita la información sobre la situación real del inmueble, a la parte compradora o arrendataria. Efectúa el proceso de selección de las personas compradoras y/o arrendatarias. Elabora la publicidad, folletos, cartelería, banners, rotulación e impresos, entre otros, utilizando lenguaje igualitario y no discriminatorio, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No presta servicios de intermediación inmobiliaria de calidad ni ofrece un servicio honesto a la clientela.</i>

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.

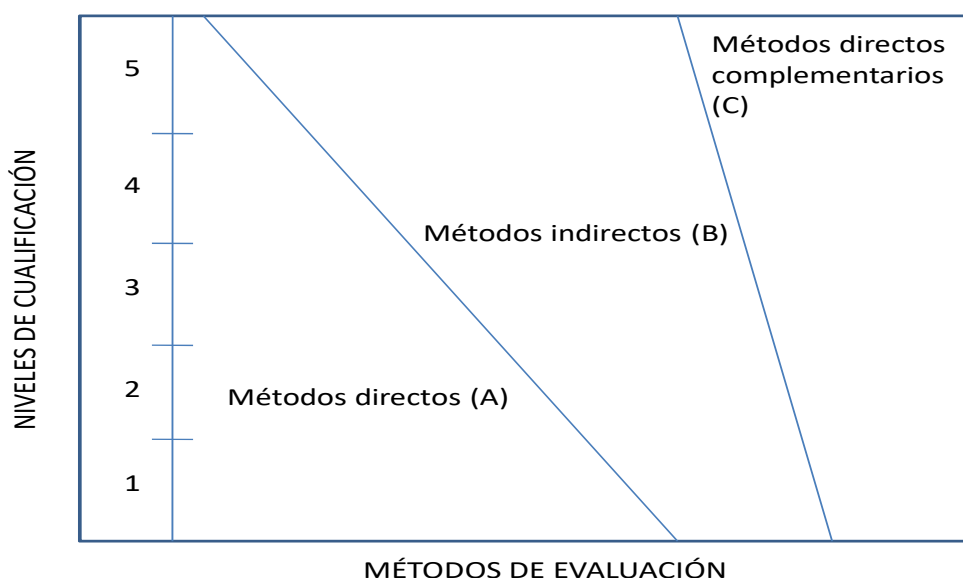
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 no formal y no tenga experiencia en el proceso de Concertar el encargo de intermediación inmobiliaria, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "X" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de

lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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