



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP0975_2: Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones”



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 ECP0975_2: Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y a dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Gestionar la recepción de visitas, tanto físicas como online de clientela internas y externas de la organización, o de público en

general, a fin de canalizar sus peticiones, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo y de acuerdo con su ámbito de actuación.

- 1.1 El tratamiento a las visitas de la clientela o de público en general, notificadas con anticipación a la recepción, se personaliza, adaptándolo a las instrucciones proporcionadas y de acuerdo con el protocolo de la organización sobre la atención al cliente.
- 1.2 Las visitas no esperadas o desconocidas se filtran, identificando su procedencia, nivel jerárquico y razón de la mismas, gestionándolas en primera instancia y utilizando los medios específicos (agenda, consulta interna, entre otros) y de acuerdo con las normas establecidas de seguridad y confidencialidad.
- 1.3 Las ausencias o la imposibilidad de recepción por miembros de la organización se justifican, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con cortesía, amabilidad y transmitiendo con exactitud los mensajes recogidos a los interesados en el plazo estipulado en las instrucciones de la organización.
- 1.4 Los clientes o público en general se atienden, orientándolos y/o acompañándolos con diligencia al lugar de encuentro preciso y, si procede, presentándolos de acuerdo con el protocolo de la organización, indicando el motivo de su presencia.
- 1.5 El cargo y departamento o área del demandante y, en su caso, el destinatario, se identifican, atendiendo a las necesidades de información o a las instrucciones recibidas de miembros de la propia organización, personalizando su tratamiento.
- 1.6 Las peticiones o demandas de visitas (localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización) se atienden con prontitud y eficiencia, proporcionando las soluciones correspondientes.
- 1.7 Los recursos y herramientas de información y comunicación (paneles, expositores, folletos, revistas internas o externas, publicaciones entre otras) del área de trabajo se mantienen, atendiendo a las condiciones de orden y actualización, de acuerdo con el protocolo de la organización.
- 1.8 Las comunicaciones se procesan, de acuerdo a las normas internas de la organización sobre seguridad, registro y confidencialidad.

2. Canalizar las comunicaciones telefónicas o telemáticas (recibidas por redes sociales, perfiles corporativos, web, entre otras), internas o externas, de la organización (empresa, ONG, Administración Pública, entre otras) hacia los destinatarios, aplicando los protocolos de actuación internos y los protocolos de resolución de conflictos bajo criterios de asertividad y amabilidad, y transmitiendo una imagen de ámbito profesional, para responder las peticiones realizadas.

- 2.1 Las llamadas telefónicas o comunicaciones telemáticas se gestionan, aplicando criterios de atención telefónica (sonrisa telefónica,

entonaciones adecuadas, entre otros) y de acuerdo al protocolo establecido (identificación personal y organizativa, entre otros).

- 2.2 Las llamadas telefónicas o comunicaciones telemáticas que no estén enmarcadas en el ámbito de la atención al cliente o usuario, o requieran la intervención de otras categorías profesionales se filtran, identificando el motivo de las mismas y al interlocutor en cuanto a procedencia, nivel jerárquico, utilizando los medios específicos (agenda, consulta interna, entre otros) y de acuerdo con las normas establecidas en la organización sobre seguridad, confidencialidad y calidad de servicio.
- 2.3 Las ausencias de los destinatarios de las comunicaciones se justifican, aplicando criterios de cortesía y amabilidad, transmitiendo con exactitud a los mismos, en el plazo marcado por la organización, los mensajes recogidos.
- 2.4 Las comunicaciones se transmiten a los destinatarios, manejando con destreza las herramientas de las comunicaciones telefónicas o telemáticas (identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, entre otras), e identificando los cargos, departamento, áreas, entre otras.
- 2.5 Las normas y procedimientos de disponibilidad y accesibilidad ante las llamadas (número máximo de tonos para responder, tiempos de espera, entre otros), establecidos por la organización, se aplican ante peticiones u ofrecimientos de información, facilitándose el establecimiento de la comunicación en el menor tiempo posible.
- 2.6 Las solicitudes de información o prestaciones de servicios por interlocutores internos o externos (localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización) así como la solicitud de inscripciones en eventos u otros actos y reservas se atienden, proporcionando las soluciones más satisfactorias y registrándolas con los medios e instrumentos proporcionados por la organización y confirmándolas en el tiempo estipulado por la misma.
- 2.7 Las comunicaciones con los miembros del grupo de trabajo se efectúan, identificando a las personas a las que se remite en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.8 Las comunicaciones se transmiten, aplicando las normas internas de la organización sobre seguridad, registro y confidencialidad.

3. Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas, documentos, correspondencia en soporte papel o telemático, comunicaciones instantáneas de mensajería directa y de la página web corporativa y paquetería recibidas o emitidas, de acuerdo con las normas internas de la organización, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.

- 3.1 El origen, asunto y datos del destinatario de las comunicaciones recibidas (documentación oficial, correo físico, electrónico, fax, burofax, entre otras) se comprueban, identificándolos con precisión, y verificando la exactitud con los datos de la organización o sus miembros, subsanando, en su caso, los errores.

- 3.2 Las comunicaciones instantáneas recibidas por medio de la mensajería directa y/o de la página web corporativa, así como las derivadas de la intranet (foros, chat, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado, entre otras) se resuelven, revisándolas periódicamente, atendiendo a las competencias otorgadas por la organización, derivando aquellas que no estén enmarcadas en el ámbito de la atención al cliente o usuario o requieran la intervención de otras categorías profesionales.
- 3.3 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir (destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, entre otros) se verifican, identificando los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.
- 3.4 Las reproducciones se cotejan, con anterioridad al registro, comprobando la exactitud con los originales, disponiendo de los medios físicos o informáticos de la organización, aplicando los sistemas de firma electrónica cuando así se requiera.
- 3.5 La documentación, correspondencia en soporte papel o informático, y la paquetería recibida o emitida se registra, a través de los medios disponibles en la organización en soporte papel o informático, conservando los sobres o digitalización de los mismos, cuando proceda, cotejando los datos que contienen para completar aquellos que se consideran significativos y que no figuren en la documentación (medio de verificación de registro postal, datos de destino, entre otros).
- 3.6 La documentación, correspondencia y paquetería admitida se distribuye a través de los canales físicos y/o telemáticos establecidos por la organización, digitalizándolos cuando así lo requieran los protocolos de la organización, haciéndose llegar a su destinatario o departamento.
- 3.7 La información contenida en los manuales de procedimiento o de imagen corporativa (calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, producción, entre otros) se distribuye, adaptándola al destinatario para su difusión y verificando su recepción.
- 3.8 Los accesos a la información se tramitan, procesando las solicitudes y recogiendo las autorizaciones precisas, registrando y distribuyendo dicha información, para facilitar el seguimiento y la trazabilidad de la misma, aplicando la normativa sobre seguridad y confidencialidad y sobre datos personales.

4. Efectuar la redacción y cumplimentación de documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, cumpliendo las instrucciones recibidas y los criterios establecidos por la organización, y utilizando medios físicos o informáticos, a fin de transmitir la imagen de la organización (empresa, ONG, Administración Pública, entre otras) a sus destinatarios.

- 4.1 Los medios y soportes (calidad y tipos de papel, discos, impresos, plantillas, modelos de documentos establecidos, soportes de almacenamiento digitales, entre otros) para redactar y cumplimentar los

documentos se seleccionan, de acuerdo con el objetivo y tipología del documento.

- 4.2 Las especificaciones del manual de comunicación corporativa (estilos, estructura, imagen, logotipo, entre otras) de la organización se aplican, revisándolas en todos los documentos o impresos, digitales o en soporte papel, para transmitir la imagen corporativa.
- 4.3 Los documentos de las comunicaciones escritas (documentos oficiales o comerciales, informes, circulares, correos electrónicos, mensajería instantánea, entre otros) se redactan, aplicando la corrección ortográfica y léxica exigida por la lengua utilizada y observando la terminología, fórmulas de cortesía, usos habituales (frases hechas, eufemismos, entre otros), protocolo y formato.
- 4.4 Los formularios e impresos de gestión en la organización (solicitudes, reservas, documentos de comunicación o información, entre otros) se cumplimentan, comprobando los datos e información solicitados en los formatos.
- 4.5 Los criterios de plazos de entrega, acceso, seguridad y confidencialidad de la información se aplican, redactando los documentos, y cumplimentando los formularios y modelos.
- 4.6 La documentación elaborada se verifica, revisando su redacción y contenido, subsanando los errores y el cumplimiento de las normas de calidad establecidas por la organización (imagen corporativa, tipografía, redacción, entre otras), comprobando la usabilidad en el caso de documentos digitales de uso online.

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 **ECP0975_2: Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y la comunicación interpersonal en organizaciones

- Identificación de la empresa y tipología según su actividad, tamaño, constitución legal.
- Estructura organizativa empresarial: horizontal, vertical y transversal.
- Dependencia funcional y estructura departamental en la empresa: el organigrama de la empresa. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Aplicación de técnicas de trabajo en grupo.
- Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
- Aplicación normativa a la transmisión y comunicación de información y documentación: legislación de protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.



- La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa. Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- La imagen personal en los procesos de comunicación. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor.
- La comunicación no verbal.
- Criterios de empatía y de asertividad.

2. Recepción al visitante interno o externo en organizaciones

- Funciones de las relaciones públicas en la organización.
- Aplicación de la empatía e identificación.
- Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
- Comunicaciones en la recepción: acogida, identificación, gestión, despedida.
- Aplicación de la escucha activa en los procesos de atención al visitante.
- La recepción, formulación y gestión de incidencias básicas.
- Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.

3. Comunicación telefónica en organizaciones

- Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.
- La comunicación comercial en la comunicación telefónica.
- La comunicación en las redes: intranet e Internet.
- Medios y equipos de telefonía: tipos y usos más habituales en las comunicaciones orales.
- Manejo de centralitas telefónicas.

4. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas u oficiales y el registro y distribución de la información y documentación

- Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes en la empresa, internos y externos.
- Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa y en instituciones y Administraciones Públicas.
- Abreviaturas comerciales y oficiales. Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales.
- Técnicas de comunicación escrita: documentos, mensajes por correo electrónico o correo postal. Medios y equipos ofimáticos y telemáticos: Utilización con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
- Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Tramitación de correo electrónico.
- Distribución de la información en foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería.
- Procedimiento de actuación en las Administraciones Públicas.
- Aspectos básicos del Procedimiento Administrativo Común.
- Registro Público.

- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

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:

- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, y tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

En el caso del “ECP0975_2: Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones”, 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 la recepción de visitas y las comunicaciones, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificando la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Recepcionar las visitas físicas y online.
2. Gestionar y distribuir las comunicaciones.

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 recepción de las visitas físicas y online.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Personalización de la visita de cliente- Realización de diferentes gestiones ante una visita inesperada- Justificación ante la ausencia de recepción por miembros de la organización- Atención con prontitud y eficiencia las peticiones o demandas de visitas.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>
<i>Rigor en la gestión y distribución de las comunicaciones.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Gestión de las llamadas telefónicas.- Filtrado de las llamadas que no sean de atención al cliente o usuario.- Justificación la ausencia del destinatario de la comunicación.- Atención a las solicitudes de información.- Comprobación del origen, asunto y datos del destinatario.- Resolución de las comunicaciones instantáneas recibidas por mensajería directa, web corporativas, intranet.- Registro de la correspondencia en papel o informático, y la paquetería recibida o emitida.- Distribución de la correspondencia y documentación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<p><i>Para recepcionar las visitas físicas y online, personaliza la visita de cliente. Realiza diferentes gestiones ante una visita inesperada. Justifica la ausencia de recepción por miembros de la organización. Atiende con prontitud y eficiencia las peticiones o demandas de visitas.</i></p>
3	<p><i>Para recepcionar las visitas físicas y online, personaliza la visita de cliente. Realiza diferentes gestiones ante una visita inesperada. Justifica la ausencia de recepción por miembros de la organización. Atiende con prontitud y eficiencia las peticiones o demandas de visitas, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para recepcionar las visitas físicas y online, personaliza la visita de cliente. Realiza diferentes gestiones ante una visita inesperada. Justifica la ausencia de recepción por miembros de la organización. Atiende con prontitud y eficiencia las peticiones o demandas de visitas, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No recepciona las visitas físicas ni online.</i></p>



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

Escala B

4	<i>Para gestionar y distribuir las comunicaciones, gestiona las llamadas telefónicas. Filtra las llamadas que no sean de atención al cliente o usuario. Justifica la ausencia del destinatario de la comunicación. Atiende a las solicitudes de información. Comprueba el origen, asunto y datos del destinatario. Resuelve las comunicaciones instantáneas recibidas por mensajería directa, web corporativas, intranet. Registra la correspondencia en papel o informático, y la paquetería recibida o emitida. Distribuye la correspondencia y documentación.</i>
3	<i>Para gestionar y distribuir las comunicaciones, gestiona las llamadas telefónicas. Filtra las llamadas que no sean de atención al cliente o usuario. Justifica la ausencia del destinatario de la comunicación. Atiende a las solicitudes de información. Comprueba el origen, asunto y datos del destinatario. Resuelve las comunicaciones instantáneas recibidas por mensajería directa, web corporativas, intranet. Registra la correspondencia en papel o informático, y la paquetería recibida o emitida. Distribuye la correspondencia y documentación, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para gestionar y distribuir las comunicaciones, gestiona las llamadas telefónicas. Filtra las llamadas que no sean de atención al cliente o usuario. Justifica la ausencia del destinatario de la comunicación. Atiende a las solicitudes de información. Comprueba el origen, asunto y datos del destinatario. Resuelve las comunicaciones instantáneas recibidas por mensajería directa, web corporativas, intranet. Registra la correspondencia en papel o informático, y la paquetería recibida o emitida. Distribuye la correspondencia y documentación, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No gestiona ni distribuye las comunicaciones.</i>

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

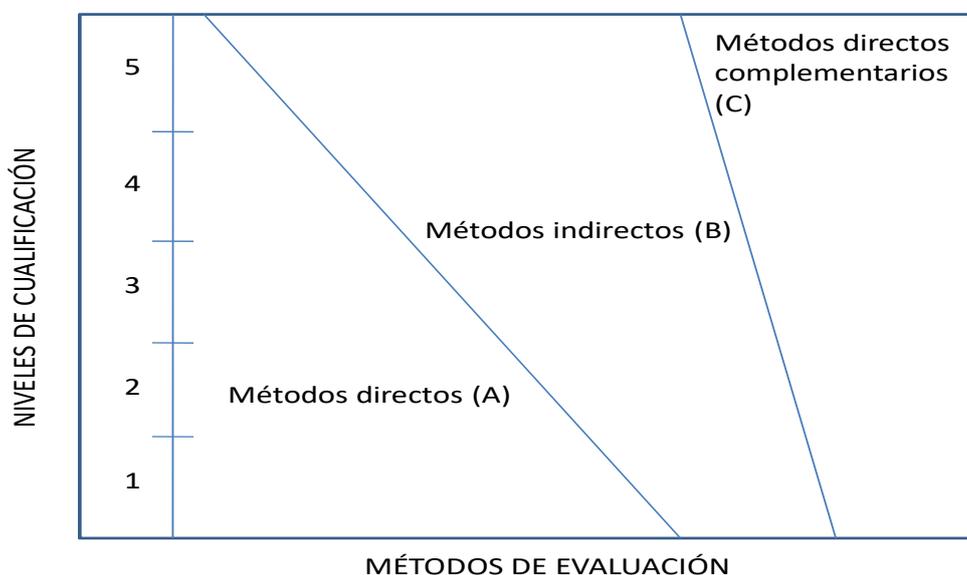
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones, 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.