



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP0976_2: Gestionar operaciones administrativas comerciales”

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 ECP0976_2: Gestionar operaciones administrativas comerciales.

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 operaciones administrativas comerciales, 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. Recoger los pedidos de productos y/o servicios a la clientela por los canales disponibles en la organización, aplicando los

procedimientos y protocolos internos y la normativa aplicable de datos personales e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada, manteniendo la confidencialidad y la discreción, bajo los criterios de asertividad, eficacia y amabilidad.

- 1.1 Los criterios de calidad de servicio en la atención al cliente para la recogida del pedido, se aplican de acuerdo con el protocolo establecido en las normas internas, el tipo de clientela y canal utilizado (presencial, online, offline, entre otros).
- 1.2 La información necesaria de la clientela se recaba, incluyendo datos de contacto, para la gestión del pedido solicitado o la canalización de éste al departamento o responsable correspondiente.
- 1.3 La información comercial que se ha de facilitar a la clientela se obtiene, recurriendo a las fuentes de información disponibles (programas de gestión de clientela, bases de datos, web, archivos, entre otras), o a las personas designadas dentro de la organización.
- 1.4 Las respuestas y soluciones requeridas se proporcionan, empleando un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades de la clientela, registrando las peticiones de información y la respuesta ofrecida para resolver posibles reclamaciones.
- 1.5 Las preguntas en la comunicación con la clientela se formulan, detectando las muestras de receptividad a las promociones de venta u otras acciones comerciales.
- 1.6 La información comercial y oportunidades de negocio se transmiten, a las personas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada, distinguiendo la información comercial interna y externa, aplicando la normativa de la organización sobre la privacidad y confidencialidad de la información comercial interna, asegurando que ésta no salga de la organización.
- 1.7 La posibilidad de consultar o visitar la página web de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros elementos de comunicación institucional, se asesora a la clientela, empleando, si procede, las aplicaciones online/offline, informándole sobre aquellas promociones que puedan interesarle y del periodo de vigencia de las mismas.

2. Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para la gestión de las operaciones comerciales (compras, ventas, prestaciones de servicios, entre otras), de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos de gestión, aplicando la normativa sobre datos personales y tratamiento de la información.

- 2.1 Las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios se actualizan en el archivo

documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial (CRM, "Customer Relationship Management"), y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.

- 2.2 Los ficheros de la clientela actuales y/o potenciales se actualizan, introduciendo los datos obtenidos en las acciones comerciales o facilitados por los miembros del equipo de ventas, y clasificando dichos datos en función de los segmentos o tipos de clientela de la empresa.
- 2.3 Los ficheros e información, en soporte papel o informático, (datos de identificación, operaciones, entre otros), de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros partícipes en el proceso comercial se identifican, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.
- 2.4 La información de la situación del mercado (otras empresas del sector, productos de alta demanda, entre otras) facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de la clientela o por otros medios se registra, siguiendo los procedimientos de la organización sobre tratamiento de la información.
- 2.5 La información facilitada por la clientela para la gestión del pedido se registra, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.
- 2.6 Las estadísticas y cuadros periódicos de ventas se obtienen, empleando aplicaciones informáticas, de acuerdo con los formatos y plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos (productos, áreas geográficas, venta por clientela, entre otros).
- 2.7 Las copias de seguridad de los archivos informáticos, y los demás elementos informáticos de recepción de pedidos (PDAs, Smartphone, entre otros) se verifican, en cuanto a su funcionamiento, periodicidad, actualización y ejecución, siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones instaladas, de acuerdo al nivel estipulado por la organización según la responsabilidad del puesto.

3. Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por la clientela, o dirigido al proveedor, empleando las aplicaciones informáticas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa aplicable sobre facturación y sobre datos personales, para la gestión del proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios.

- 3.1 El proveedor al que realizar el pedido se selecciona, según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros (precio, gastos de envío, tiempo de entrega, entre otros).
- 3.2 Los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra, venta o prestación de servicios (presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte, entre otros) se seleccionan, consultando el archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.

- 3.3 Las especificaciones del pedido (tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condiciones particulares, forma de pago, entre otros) se cumplimentan, siguiendo las pautas en cuanto a la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, aplicando la normativa mercantil sobre facturación, e identificando inequívocamente la información recibida de la clientela o remitida al proveedor.
- 3.4 La documentación cumplimentada se comprueba, cotejando que los datos (NIF, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes, fechas de entrega, forma y fecha de pago, entre otros) corresponden con la información facilitada o disponible de la clientela o proveedor, y utilizando el modelo establecido por la organización y la imagen corporativa.
- 3.5 Los documentos formalizados se comprueban, cotejándolos con los precedentes (presupuesto, pedido, albarán, factura y recibo) o las modificaciones de los mismos, detectándose los errores, y corrigiéndose en su caso.
- 3.6 La documentación tramitada se comprueba, verificando que cumple con los requisitos formales establecidos por la normativa mercantil y los procedimientos internos de la organización sobre facturación.
- 3.7 Los datos utilizados y los documentos realizados manualmente o a través de aplicaciones informáticas se manejan, cumpliendo la normativa sobre datos personales, confidencialidad y seguridad de la información.

4. Tramitar la comunicación de las incidencias detectadas y/o localizadas en el proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios, aplicando los procedimientos internos de la organización para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.

- 4.1 La documentación de las operaciones de compra, venta o prestación de servicios, no remitida o recibida en la fecha o forma establecida se reclama, utilizando los medios de comunicación para ponerse en contacto con la clientela o proveedores.
- 4.2 Las incidencias detectadas (pedidos incompletos, errores en cantidades, precios, direcciones, entre otros), se transmiten, de forma clara, concisa y con prontitud a la clientela, proveedor y/o al inmediato superior.
- 4.3 Los datos de las incidencias detectadas (departamento, clientela, proveedor, producto o pedidos afectados, entre otros) se registran, recogiendo las causas identificadas en partes de incidencias, en soporte papel o informático, para su transmisión a la instancia correspondiente.
- 4.4 Las incidencias detectadas se tramitan, resolviéndolas, o planteando alternativas de solución a la clientela y/o proveedor, manteniéndose la operación comercial y fidelizándose la relación con los mismos.

5. Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos de la organización, a fin de permitir la gestión de stocks.

- 5.1 Los datos de los productos inventariados se comprueban, cotejándolos con los registrados en soporte papel o en las aplicaciones de gestión y control de stocks de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las desviaciones detectadas.
- 5.2 Los productos recibidos con anomalías, sustraídos o deteriorados se anulan, en el soporte papel o a través del formulario correspondiente en la aplicación informática, iniciándose la devolución al proveedor si procede.
- 5.3 Los datos sobre el nivel de stocks, sus variaciones, u otros aspectos del mismo (roturas, pérdidas, cambios, entre otros), solicitados por los departamentos, se entregan a través de informes, en los plazos establecidos.
- 5.4 Las variaciones en precios, IVA, lotes u otros parámetros relacionados con el producto inventariado se actualizan, en los correspondientes registros.

6. Actualizar la información de las existencias de espacios y recursos disponibles y de los productos necesarios para la prestación de los servicios ofertados por la organización, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos de la organización, a fin de permitir la gestión de venta de servicios o la reserva de los mismos y evitar una rotura de suministro.

- 6.1 La disponibilidad y el estado de los espacios y recursos destinados a la prestación de servicios se comprueba a través de las aplicaciones de gestión y control de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las incidencias detectadas.
- 6.2 Las incidencias sobre el estado y disponibilidad de espacios y recursos disponibles para la prestación de servicios se registran, anulando su uso temporalmente en las aplicaciones de gestión y control de la organización, trasladando la información de dichas incidencias al departamento o responsable correspondiente para su habilitación o retirada del inventario.
- 6.3 La disponibilidad y el estado de productos necesarios para la prestación de los servicios se comprueba, consultando la información generada por los departamentos correspondientes, con la periodicidad fijada por la organización, con el fin de que no exista una rotura de suministro.
- 6.4 Las incidencias detectadas en cuanto a la disponibilidad y el estado de productos necesarios para la prestación de los servicios se registran, empleando las aplicaciones de gestión y control de la organización, trasladando dichas incidencias al departamento o responsable.

- 6.5 Las posibles soluciones ante la imposibilidad de la prestación de servicios derivada de la rotura de suministro o la falta de disponibilidad se comunican a la clientela, trasladándole las explicaciones pertinentes, ofreciendo alternativas y tramitando las posibles reclamaciones.

7. Efectuar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con las normas de confidencialidad y discreción y los criterios de calidad de servicio establecidos por la organización y la normativa aplicable sobre datos personales para facilitar la gestión y satisfacción de la clientela.

- 7.1 La información obtenida mediante los sistemas de postventa (encuestas, llamadas telefónicas, sugerencias, cuestionarios en redes sociales, entre otros) se registran, empleando el sistema informático disponible.
- 7.2 La documentación comercial y de posventa (formularios de venta, encuestas, reclamaciones, entre otras) recibidas se organiza, clasificándose de acuerdo con los criterios internos de la organización y archivándose para su recuperación y análisis por el personal del departamento correspondiente.
- 7.3 La información de los instrumentos de fidelización (asociaciones, tarjetas de puntos, tarjetas de clubes, bonificaciones, códigos de descuento, entre otros) se registra, de acuerdo con las instrucciones recibidas, transmitiéndose en los formatos requeridos a los responsables de su gestión.
- 7.4 Las reclamaciones efectuadas por la clientela se reciben, facilitando la información y documentación necesaria para su formalización, y resolviendo en su caso, y dentro de su competencia, las dudas planteadas, derivando aquellas para las que no tienen competencia al departamento correspondiente (atención al cliente, servicio postventa, atención de incidencias, entre otros).
- 7.5 Las reclamaciones y quejas realizadas se registran en el sistema de información comercial, o programa de gestión de clientela (CRM) en su caso, archivándose según los criterios de la organización, y/o transmitiéndose, por los cauces establecidos, a los departamentos o responsables con capacidad de resolución en los plazos estipulados (atención al cliente, servicio postventa, atención de incidencias, entre otros).

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 **ECP0976_2: Gestionar operaciones administrativas comerciales**. Estos conocimientos se presentan

agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa y prestación de servicios

- El departamento comercial.
- Las necesidades y los gustos de la clientela.
- Identificación de necesidades según las conductas.
- Perfil psicológico de la clientela.
- Relación con la clientela a través de Internet: introducción a las principales herramientas de gestión de la relación con la clientela o CRM.
- Criterios de calidad en la atención al cliente.

2. Comunicación comercial en los procesos de venta

- El proceso de compraventa: aspectos básicos de la compra y la venta
- Identificación de la comunicación en la venta: fases y problemas
- Argumentación comercial y tratamiento de objeciones
- La venta telefónica, por catálogo, televenta, Internet.

3. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa y prestación de servicios

- Normativa mercantil en las operaciones de compraventa y prestación de servicios.
- Normativa fiscal en las operaciones de compraventa y prestación de servicios.
- Normativa del IVA: concepto y regímenes de IVA, tipos impositivos.
- Cálculo del IVA.
- Cumplimentación de los modelos de liquidación de IVA.

4. Procedimientos administrativos de compraventa y prestación de servicios

- Selección de proveedores: criterios de selección.
- Cálculo comercial en las operaciones de compraventa: precio de coste, portes, embalajes, envases, corretajes, IVA, descuento comercial, precio de venta.
- Realización de pedidos: el pedido y sus formas.
- Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa: presupuesto, propuesta de pedido, albaranes o notas de entrega, facturas, carta-porte.

5. Gestión de stocks e inventarios

- Procedimientos de organización del almacenamiento de productos.
- Sistemas de almacenaje.
- El embalaje, envasado y etiquetado.
- Análisis de la rotación y ubicación de existencias.
- Sistemas de gestión de existencias: convencional e informático.
- Elaboración de inventarios.
- Tratamiento de las pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados.
- Control de calidad.

6. Tramitación administrativa de las operaciones de compraventa, del servicio de postventa y de reclamaciones a través de aplicaciones informáticas de gestión

- Utilización de aplicaciones de gestión de relación con la clientela (CRM): actualización de ficheros de la clientela, proveedores, productos, servicios, agentes de venta, entre otros. Búsquedas. Acciones de fidelización. Obtención de informes relacionados.
- Utilización de aplicaciones informáticas de facturación: generación de presupuestos, pedidos, albaranes, facturas. Enlaces con aplicaciones de contabilidad. Obtención de informes relacionados.
- Digitalización de la documentación de compraventa para su registro.
- Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.
- Seguimiento comercial.
- Gestión del seguimiento de la clientela: procedimientos postventa, instrumentos y trámites.
- Instrumentos de fidelización.
- Identificación de quejas y reclamaciones. Concepto y características.
- Procedimiento de recogida de reclamaciones y quejas, presenciales y no presenciales.
- Configuración documental de la reclamación.
- Utilización de las herramientas de gestión de relación con la clientela (CRM) en la postventa, acciones de fidelización y gestión de reclamaciones.

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 “ECP0976_2: Gestionar operaciones administrativas comerciales”, 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 operaciones administrativas comerciales, 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. Realizar el proceso de pedido.
2. Actualizar la información de los servicios ofertados.
3. Tramitar incidencias y fidelizar clientes.

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>Rigor en la realización del proceso de pedido.</i>	- Recopilación de la información del cliente. - Realización de las preguntas en la comunicación con el cliente. - Actualización de las referencias, características técnicas, tarifas. - Actualización de los ficheros de los clientes. - Obtención de estadísticas y cuadros periódicos de ventas. - Verificación de las copias de seguridad. - Selección del proveedor para el pedido. - Selección de los datos necesarios para la realización del pedido. - Comprobación de la documentación cumplimentada. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i>
<i>Exactitud en la actualización de la información de los servicios ofertados.</i>	- Comprobación de los inventarios. - Anulación y devolución de los productos en mal estado. - Realización de informes de los datos del stock, sus variaciones u otros aspectos. - Actualización de los precios, IVA. - Comprobación de disponibilidad y el estado de los espacios y productos para la prestación de servicios. - Comunicación al cliente ante la imposibilidad de la prestación de un servicio, ofreciendo alternativas. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i>
<i>Exhaustividad en la tramitación de incidencias y la fidelización de clientes.</i>	- Reclamación de la documentación de las operaciones no remitidas o recibidas en la fecha o forma establecida. - Comunicación, registro y tramitación de las incidencias detectadas. - Registro de la información obtenida mediante los sistemas de postventa.

	- Organización de la documentación comercial. - Resolución y registro de las reclamaciones efectuadas por los clientes. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i>
<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	<i>Para realizar el proceso de pedido, recopila la información del cliente. Realiza las preguntas en la comunicación con el cliente. Actualiza las referencias, características técnicas, tarifas. Actualiza los ficheros de los clientes. Obtiene estadísticas y cuadros periódicos de ventas. Verifica las copias de seguridad. Selecciona el proveedor para el pedido. Selecciona los datos necesarios para la realización del pedido. Comprueba la documentación cumplimentada.</i>
3	<i>Para realizar el proceso de pedido, recopila la información del cliente. Realiza las preguntas en la comunicación con el cliente. Actualiza las referencias, características técnicas, tarifas. Actualiza los ficheros de los clientes. Obtiene estadísticas y cuadros periódicos de ventas. Verifica las copias de seguridad. Selecciona el proveedor para el pedido. Selecciona los datos necesarios para la realización del pedido. Comprueba la documentación cumplimentada, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para realizar el proceso de pedido, recopila la información del cliente. Realiza las preguntas en la comunicación con el cliente. Actualiza las referencias, características técnicas, tarifas. Actualiza los ficheros de los clientes. Obtiene estadísticas y cuadros periódicos de ventas. Verifica las copias de seguridad. Selecciona el proveedor para el pedido. Selecciona los datos necesarios para la realización del pedido. Comprueba la documentación cumplimentada, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No realiza el proceso de pedido.</i>

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

Escala B

4 ☐

	<i>Para actualizar la información de los servicios ofertados, comprueba los inventarios. Anula y devuelve los productos en mal estado. Realiza informes de los datos del stock, sus variaciones u otros aspectos. Actualiza los precios, IVA. Comprueba disponibilidad y el estado de los espacios y productos para la prestación de servicios. Comunica al cliente ante imposibilidad de la prestación de un servicio, ofreciendo alternativas.</i>
3	<i>Para actualizar la información de los servicios ofertados, comprueba los inventarios. Anula y devuelve los productos en mal estado. Realiza informes de los datos del stock, sus variaciones u otros aspectos. Actualiza los precios, IVA. Comprueba disponibilidad y el estado de los espacios y productos para la prestación de servicios. Comunica al cliente ante imposibilidad de la prestación de un servicio, ofreciendo alternativas, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para actualizar la información de los servicios ofertados, comprueba los inventarios. Anula y devuelve los productos en mal estado. Realiza informes de los datos del stock, sus variaciones u otros aspectos. Actualiza los precios, IVA. Comprueba disponibilidad y el estado de los espacios y productos para la prestación de servicios. Comunica al cliente ante imposibilidad de la prestación de un servicio, ofreciendo alternativas, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No actualiza la información de los servicios ofertados.</i>

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

Escala C

4	<i>Para tramitar incidencias y fidelizar clientes, reclama la documentación de las operaciones no remitidas o recibidas en la fecha o forma establecida. Comunica, registra y tramita las incidencias detectadas. Registra la información obtenida mediante los sistemas de postventa. Organiza la documentación comercial. Resuelve y registra las reclamaciones efectuadas por los clientes.</i>
3	<i>Para tramitar incidencias y fidelizar clientes, reclama la documentación de las operaciones no remitidas o recibidas en la fecha o forma establecida. Comunica, registra y tramita las incidencias detectadas. Registra la información obtenida mediante los sistemas de postventa. Organiza la documentación comercial. Resuelve y registra las reclamaciones efectuadas por los clientes, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para tramitar incidencias y fidelizar clientes, reclama la documentación de las operaciones no remitidas o recibidas en la fecha o forma establecida. Comunica, registra y tramita las incidencias detectadas. Registra la información obtenida mediante los sistemas de postventa. Organiza la documentación comercial. Resuelve y registra las reclamaciones efectuadas por los clientes, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No tramita incidencias ni fideliza clientes.</i>

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

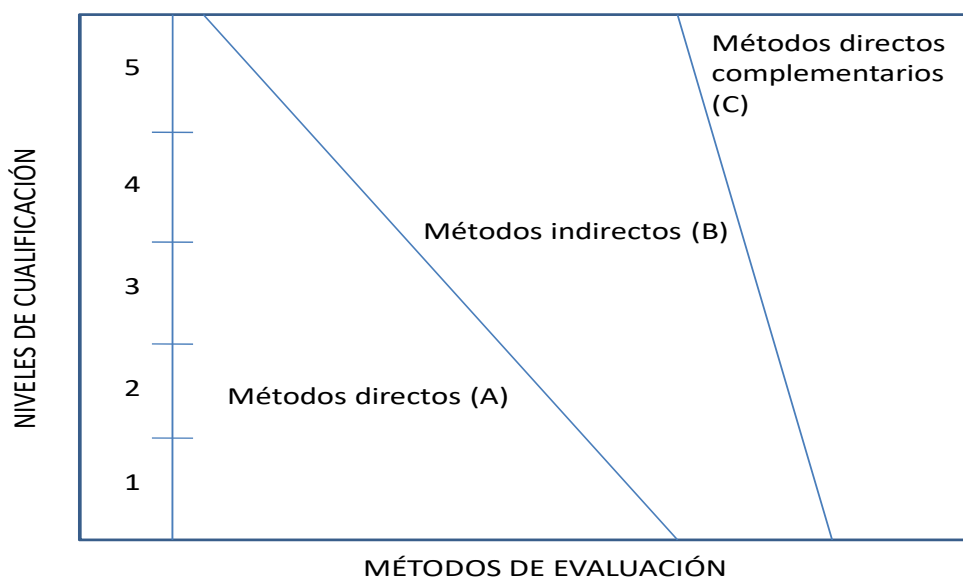
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES, 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 "2" 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.