



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP0990_3: Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros”



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 ECP0990_3: Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros.

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 las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros, 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 el cargo o abono de apuntes u otras operaciones de ejecución no automática, siguiendo la normativa interna de la entidad, para cubrir las necesidades operativas de la clientela.

- 1.1 Los cheques, recibos, efectos, seguros sociales, impuestos y otras recaudadoras, domiciliados en cuenta que no se aplican de forma automática, se revisan, considerando realizar su cargo de forma manual.
- 1.2 Las órdenes de cobro recibidas tanto nacionales como de comercio exterior, que no se aplican de forma automática, se revisan, considerando realizar su abono de forma manual.
- 1.3 La normativa interna de seguridad para prevención del fraude se aplica con rigor, evitando operaciones que puedan suponer un quebranto económico.
- 1.4 Las operaciones identificadas como posible fraude se trasladan a la persona responsable para su análisis, manteniendo la confidencialidad de la información.
- 1.5 Las cuotas de préstamos y resto de operaciones de activo pendientes de cargo se revisan, realizando su cargo o las gestiones de cobro oportunas para tal fin.
- 1.6 Las facturaciones de las tarjetas de crédito o débito pendientes de cargo se revisan, realizando su cargo, gestiones de cobro adicionales, o bloqueos que no permitan su utilización.

2. Mantener actualizada en la base de datos de la entidad la información de la clientela, así como de las condiciones particulares acordadas con el mismo, cumpliendo con la normativa interna de la entidad, de manera tanto reactiva -a solicitud de la clientela- como proactiva -a petición de la entidad-, para cumplir con la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

- 2.1 Los documentos identificativos de la clientela y de justificación de su actividad, se digitalizan en el momento de inicio de relaciones con la clientela, revisando el cumplimiento de la normativa interna de la entidad.
- 2.2 Los datos de la clientela se actualizan de manera periódica, bien a petición del cliente, o bien por vencimiento de los plazos de revisión y actualización pautados por la entidad, recabando la información correspondiente de la clientela y registrándola en los modelos al efecto de la entidad.
- 2.3 Las operaciones sospechosas o la clientela con actividad sospechosa se reportan a la persona responsable o a través de los canales internos establecidos por la entidad, para su evaluación por el departamento correspondiente.
- 2.4 Las condiciones particulares para cada clientela se fijan por un plazo determinado o indefinido, realizando las renovaciones o revisiones correspondientes con la periodicidad acordada con el mismo.



- 2.5 La autorización de condiciones particulares para cada clientela se solicita a la persona responsable o departamento correspondiente con atribuciones para ello, con carácter previo al marcaje en los sistemas de la entidad.
- 2.6 La documentación justificativa de cada operación, se archiva de manera digital o física, asegurando el registro de la información, digitalizando los documentos generados, o asegurando el archivo y custodia física de la misma.

3. Informar a la clientela de los productos, servicios y condiciones que tiene contratados u ofertados por la entidad, de manera presencial, o de manera remota por medios ofimáticos y electrónicos, con transparencia y veracidad para cumplir con la normativa interna de la entidad y ofrecer un servicio de calidad.

- 3.1 La información relativa a comisiones, tipos de interés, tipos de cambio u otras condiciones practicadas u ofertadas, de todos los productos y servicios contratados u ofertados, se comunica a la clientela que está a su disposición por medios físicos, ofimáticos o internet, de manera clara, veraz y transparente.
- 3.2 En aquellas operaciones solicitadas por la clientela a través de los canales alternativos de acceso -teléfono, correo electrónico, web, FAQs, videoconferencia u otros- que supongan un movimiento de saldos se comunica, informando que solo podrán ser atendidas sus peticiones de manera presencial o si las realiza el mismo, a través de banca online, para garantizar su seguridad, y evitar operaciones fraudulentas.
- 3.3 La normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática, se respeta de forma rigurosa.
- 3.4 Las consultas planteadas por la clientela se resuelven, en tiempo real cuando sea posible, confirmando su realización.
- 3.5 Las consultas complejas se canalizan a los responsables de su resolución, garantizando la respuesta con rapidez y eficiencia, e informando a la clientela del estado de su consulta.
- 3.6 Los contratos tipo para la prestación de servicio de inversión a la clientela minorista se ponen a su disposición por medios físicos, ofimáticos o internet.
- 3.7 Los canales de reclamación, como servicios de atención a la clientela u hojas de reclamación, se ponen a disposición de la clientela, informándole de las alternativas y los procedimientos a seguir para tramitar su reclamación.
- 3.8 Las guías de acceso al crédito hipotecario, las medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, las medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusula suelo, así como cualquier otra normativa de protección a la clientela que se desarrolle para el sector, se ponen a su disposición cuando lo solicite, por medios físicos, ofimáticos o internet, proporcionando información detallada de su contenido para facilitar su comprensión.

4. Gestionar las operaciones que requieran manejo de efectivo, por medios electrónicos o informáticos, y tanto en el en el puesto de caja del interior de la oficina como en el cajero automático, cumpliendo la normativa interna de la entidad, a fin de mantener el servicio de caja y/o el cajero automático.

- 4.1 El puesto de caja se abre, asignando el efectivo inicial y verificando el funcionamiento de todos los dispositivos.
- 4.2 Las operaciones de cobros y pagos, en moneda nacional o extranjera - recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales, cheques y otros-, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes se realizan, a través del terminal de caja cuando no sea posible a través del autoservicio, mediante la cumplimentación de la documentación requerida y el archivo de las copias de los documentos firmados por la clientela o cualquier otro efecto utilizado para la gestión de cobros y pagos, según el procedimiento establecido por la entidad, priorizando firma y archivo digital.
- 4.3 La divisa se cambia de acuerdo con los tipos de cambio vigentes en el momento de la operación, imputando a la clientela los gastos establecidos por la entidad.
- 4.4 La normativa interna de seguridad relacionada con el mantenimiento del efectivo bajo retardo, identificación de la clientela y prevención del fraude se aplica con precisión y rigurosidad, evitando actuaciones que puedan suponer un quebranto económico, trasladando a la persona responsable cualquier operación identificada como posible fraude, manteniendo la confidencialidad de la información.
- 4.5 El arqueo de efectivo en el puesto de caja y en el autoservicio, así como la recarga del cajero automático y la retirada de efectivo del mismo procedente de ingresos, se realiza en función de las necesidades, siguiendo la frecuencia y horario recomendados por la entidad, registrando estas operaciones en las aplicaciones informáticas disponibles, y contabilizando las diferencias que hubiera.
- 4.6 El efectivo necesario para la operativa diaria, así como el envío de los excedentes acumulados, se solicitan a través de los canales establecidos, siguiendo la normativa interna de la entidad y utilizando las herramientas electrónicas disponibles.
- 4.7 Los consumibles de los cajeros automáticos -papel de recibos, cintas de impresora y otros- se verifican, comprobando que las existencias están en cantidad suficiente y en condiciones adecuadas para su uso, de acuerdo con las normas de la entidad, reponiéndolos en caso contrario.
- 4.8 Las incidencias operativas y técnicas se resuelven diligentemente, comunicándose con prontitud y siguiendo las normas internas de la entidad, en caso contrario.

5. Comprobar la contabilización de las operaciones realizadas a través de caja y cajeros automáticos, para corregir los desajustes contables de tesorería por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo con la normativa interna de la entidad.

- 5.1 Las cuentas contables que indican las existencias de efectivo de la oficina se verifican diariamente con las herramientas informáticas disponibles, asegurando que las existencias reales coinciden con el saldo contable.
- 5.2 El origen de las diferencias existentes en las cuentas contables se localizan, mediante la utilización de las herramientas informáticas o convencionales disponibles.
- 5.3 Las diferencias de efectivo cuyo origen no ha sido localizado, se contabilizan en las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose a la persona responsable.
- 5.4 Las diferencias de efectivo localizadas con posterioridad a la fecha de la incidencia, se corrigen contablemente en las cuentas correspondientes mediante las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose a la persona responsable.

6. Promocionar los canales alternativos de acceso para operar con la entidad, argumentando las ventajas y beneficios y gestionando su contratación, a fin de atender a las necesidades de la clientela y alcanzar la máxima digitalización.

- 6.1 Las utilidades y ventajas de los canales alternativos -banca telefónica, banca por internet, app, cajeros automáticos, pago por móvil, otros- se explican a la clientela, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de utilizarlos de forma autónoma.
- 6.2 Las utilidades y ventajas de obtener y almacenar documentación de forma digital -pólizas, contratos, justificantes de transferencias, recibos, extractos, otros- se explican a la clientela, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de obtenerla de forma autónoma.
- 6.3 Las características de las diferentes tarjetas de débito y crédito se explican a la clientela, indicándole sus utilidades, como pago en comercios, disposición e ingreso de efectivo, y otros servicios, e informándole con veracidad de las modalidades de pago, comisiones y/o intereses que se apliquen.
- 6.4 La contratación y cualquier otra operativa -modificaciones, incidencias, cambios de límite, otros- de los canales alternativos, se realizan según la normativa interna de la entidad, solicitando a la clientela la documentación requerida para su identificación.

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 **ECP0990_3: Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Gestión y análisis de las operaciones bancarias de caja y otras tareas administrativas de ejecución no automática

- Las operaciones bancarias de ejecución no automática. Descripción. Características. Operaciones de cargo, de abono y mixtas. Análisis y cumplimentación de documentos de medios de cobro y pago: cheque, letra de cambio, pagaré, recibos, autoliquidaciones con la administración, medios de pago internacionales, documentos internos de la entidad financiera, nacionales e internacionales, convencionales y telemáticos. El fraude bancario. Phishing. Pharming. Métodos para detectar el fraude bancario. Contabilidad de gestión bancaria. La contabilidad de gestión como instrumento de control. El soporte informático de la contabilidad de gestión bancaria. Sujeto y clasificación de la contabilidad. Análisis de la estructura de la empresa: el patrimonio. Análisis de la gestión de la empresa: el resultado. Teoría de las cuentas. Descripción del método por partida doble. Desarrollo del ciclo contable.

2. Transparencia bancaria

- Normativa sobre transparencia bancaria. Las condiciones generales y particulares de los contratos. Cláusulas abusivas. Buenas prácticas bancarias. Protección al consumidor financiero: normativa nacional y europea. Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Sujetos obligados. Normativa en relación al ámbito territorial. Técnicas de registro de la información. Organización y archivo de los documentos mercantiles. Normativa mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable y específica de finanzas relacionada con la transparencia. Sostenibilidad de las finanzas. Criterios ESG/ASG.

3. La información bancaria

- Obligaciones con las autoridades. Deber de comunicación. La trascendencia tributaria. Obligaciones con la clientela. Deber de informar. Información previa. Perfil de la clientela: test de idoneidad y test de conveniencia. Normativa de e-commerce y comercio a distancia. Procedimiento de consultas, quejas y reclamaciones. Organismo supervisor. Normativa de crédito hipotecario y al consumo. Análisis y cumplimentación de la documentación mercantil y contable: documentos justificantes mercantiles tipo; libros contables obligatorios y auxiliares. Organización y archivo de los documentos mercantiles. Normativa mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable. Técnicas de comunicación. Normativa en protección de datos personales.

4. Banca electrónica y aplicaciones informáticas de entidades financieras

- Medios de pago. Open Banking. El dinero efectivo. Límites. Las criptomonedas. Los cajeros automáticos. Funciones. Tipos. La seguridad. El arqueo. Transferencias electrónicas de fondos. Datos informativos. Errores. Robo o pérdida de tarjetas o tarjetas de débito. Derechos adicionales. Atención al cliente no presencial. Sociedad de la información y las TICs. Análisis y utilización de las aplicaciones de gestión financiera. Utilización de aplicaciones de hojas de cálculo aplicadas a la gestión financiera. Requisitos de instalación. Prestaciones, funciones y procedimientos. Identificación y aplicación de las

principales medidas de protección medio ambiental en materia de documentación. Movilidad y web 4.0. Banca móvil. Banca on line y telefónica. Ciberseguridad. Medidas de seguridad. Cloud computing. Big Data.

5. Contabilización de operaciones bancarias en entidades financieras

- El conocimiento real de los costos. El conocimiento de las rentabilidades. El control de las llamadas variables fundamentales. El tipo de riesgo asumible. Gestión de las cuentas corrientes: las operaciones económico-financieras. La gestión de inversiones. Banco de España y Fondo de Garantía de Depósitos. Intermediarios financieros. Elaboración del balance de la oficina: productos de activo; productos de pasivo; productos de desintermediación; información diaria. Elaboración de la cuenta de resultados de la oficina. Estructura. Productos de la cuenta de resultados de la oficina.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.
- Adoptar actitudes posturales y conductas responsables conforme el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

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 “ECP0990_3: Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros 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.** Gestionar operaciones no automáticas y operaciones de efectivo.
- 2.** Informar al cliente sobre productos, servicios y actualizar la base de datos.
- 3.** Comprobar la contabilización de las operaciones.

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 gestión de las operaciones no automáticas y operaciones de efectivo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Revisión de los productos domiciliados que no se aplican de forma automática (cheques, recibos, seguros sociales, etc.).- Revisión de órdenes de cobro recibidas.- Aplicación de la normativa interna de seguridad para prevención de fraude y traslado a la persona responsable de su análisis en operaciones identificadas como posible fraude.- Revisión de operaciones pendientes de cargo, cuotas de préstamos, facturación de las tarjetas de crédito o débito pendientes.- Asignación del efectivo inicial y comprobación de todos los dispositivos.- Realización de operaciones por terminal de caja cuanto no sea posible a través del autoservicio.- Realización de cambio de divisa según el tipo de cambio vigente.- Aplicación de la normativa interna de seguridad en la prevención del fraude.- Realización de arqueo de caja y otras operaciones siguiendo frecuencia y horario recomendado.- Solicitud de efectivo necesario para operaciones diarias.- Resolución de incidencias. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Precisión en la información al cliente sobre productos, servicios y en la actualización de la base de datos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Digitalización y actualización de los documentos y datos del cliente y justificación de su actividad.- Reporte a la persona responsable, las operaciones o clientes sospechosos o con operaciones sospechosas.- Fijación de las condiciones particulares de cada cliente, realizando las renovaciones pertinentes.- Solicitud de condiciones particulares para cada cliente.- Archivo de manera digital o física de la documentación de cada operación.- Comunicación al cliente de toda la información relativa a sus productos.

	<ul style="list-style-type: none">- Comunicación al cliente de que las operaciones que conlleven movimiento en el saldo solo se atenderán presencialmente o a través de la banca online.- Resolución de consultas en tiempo real y las complejas se canalizan a los responsables.- Disponer de las hojas de reclamaciones, servicio de atención al cliente.- Explicación al cliente de todos los servicios disponibles en el banco.- Explicación de las características de las diferentes tarjetas de crédito. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<i>Exactitud en la comprobación de la contabilización de las operaciones.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación diaria de las cuentas contables.- Localización del origen de las diferencias encontradas.- Contabilización de las diferencias de efectivo que no se haya localizado su origen.- Corrección contable de las diferencias encontradas con posterioridad a la fecha de la incidencia. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</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 gestionar operaciones no automáticas y operaciones de efectivo, revisa los productos domiciliados que no se aplican de forma automática (cheques, recibos, seguros sociales, etc.). Revisa órdenes de cobro recibidas. Aplica la normativa interna de seguridad para prevención de fraude y traslada a la persona responsable de su análisis en operaciones identificadas como posible fraude. Revisa operaciones pendientes de cargo, cuotas de préstamos, facturación de las tarjetas de crédito o débito pendientes. Asigna el efectivo inicial y comprueba todos los dispositivos. Realiza operaciones por terminal de caja cuanto no sea posible a través del autoservicio. Realiza cambio de divisa según el tipo de cambio vigente. Aplica la normativa interna de seguridad en la prevención del fraude. Realiza arqueo de caja y otras operaciones siguiendo frecuencia y horario recomendado. Solicita el efectivo necesario para operaciones diarias. Resuelve incidencias.</i></p>
3	

	<p><i>Para gestionar operaciones no automáticas y operaciones de efectivo, revisa los productos domiciliados que no se aplican de forma automática (cheques, recibos, seguros sociales, etc.). Revisa órdenes de cobro recibidas. Aplica la normativa interna de seguridad para prevención de fraude y traslada a la persona responsable de su análisis en operaciones identificadas como posible fraude. Revisa operaciones pendientes de cargo, cuotas de préstamos, facturación de las tarjetas de crédito o débito pendientes. Asigna el efectivo inicial y comprueba todos los dispositivos. Realiza operaciones por terminal de caja cuanto no sea posible a través del autoservicio. Realiza cambio de divisa según el tipo de cambio vigente. Aplica la normativa interna de seguridad en la prevención del fraude. Realiza arqueo de caja y otras operaciones siguiendo frecuencia y horario recomendado. Solicita el efectivo necesario para operaciones diarias. Resuelve incidencias, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para gestionar operaciones no automáticas y operaciones de efectivo, revisa los productos domiciliados que no se aplican de forma automática (cheques, recibos, seguros sociales, etc.). Revisa órdenes de cobro recibidas. Aplica la normativa interna de seguridad para prevención de fraude y traslada a la persona responsable de su análisis en operaciones identificadas como posible fraude. Revisa operaciones pendientes de cargo, cuotas de préstamos, facturación de las tarjetas de crédito o débito pendientes. Asigna el efectivo inicial y comprueba todos los dispositivos. Realiza operaciones por terminal de caja cuanto no sea posible a través del autoservicio. Realiza cambio de divisa según el tipo de cambio vigente. Aplica la normativa interna de seguridad en la prevención del fraude. Realiza arqueo de caja y otras operaciones siguiendo frecuencia y horario recomendado. Solicita el efectivo necesario para operaciones diarias. Resuelve incidencias, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No gestiona operaciones no automáticas ni operaciones de efectivo.</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Para informar al cliente sobre productos, servicios y actualizar la base de datos, digitaliza y actualiza los documentos y datos del cliente y justifica su actividad. Reporta a la persona responsable, las operaciones o clientes sospechosos o con operaciones sospechosas. Fija las condiciones particulares de cada cliente, realizando las renovaciones pertinentes. Solicita condiciones particulares para cada cliente. Archiva de manera digital o física de la documentación de cada operación. Comunica cliente toda la información relativa a sus productos. Comunica al cliente de que las operaciones que conlleven movimiento en el saldo solo se atenderán presencialmente o a través de la banca online. Resuelve consultas en tiempo real y las complejas las canaliza a los responsables. Dispone de las hojas de reclamaciones, servicio de atención al cliente. Explica al cliente de todos los servicios disponibles en el banco. Explica las características de las diferentes tarjetas de crédito.</i></p>
3	<p><i>Para informar al cliente sobre productos, servicios y actualizar la base de datos, digitaliza y actualiza los documentos y datos del cliente y justifica su actividad. Reporta a la persona responsable, las operaciones o clientes sospechosos o con operaciones sospechosas. Fija las condiciones particulares de cada cliente, realizando las renovaciones pertinentes. Solicita condiciones particulares para cada cliente. Archiva de manera digital o física de la</i></p>

	<p><i>documentación de cada operación. Comunica cliente toda la información relativa a sus productos. Comunica al cliente de que las operaciones que conlleven movimiento en el saldo solo se atenderán presencialmente o a través de la banca online. Resuelve consultas en tiempo real y las complejas las canaliza a los responsables. Dispone de las hojas de reclamaciones, servicio de atención al cliente. Explica al cliente de todos los servicios disponibles en el banco. Explica las características de las diferentes tarjetas de crédito, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para informar al cliente sobre productos, servicios y actualizar la base de datos, digitaliza y actualiza los documentos y datos del cliente y justifica su actividad. Reporta a la persona responsable, las operaciones o clientes sospechosos o con operaciones sospechosas. Fija las condiciones particulares de cada cliente, realizando las renovaciones pertinentes. Solicita condiciones particulares para cada cliente. Archiva de manera digital o física de la documentación de cada operación. Comunica cliente toda la información relativa a sus productos. Comunica al cliente de que las operaciones que conlleven movimiento en el saldo solo se atenderán presencialmente o a través de la banca online. Resuelve consultas en tiempo real y las complejas las canaliza a los responsables. Dispone de las hojas de reclamaciones, servicio de atención al cliente. Explica al cliente de todos los servicios disponibles en el banco. Explica las características de las diferentes tarjetas de crédito, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No informa al cliente sobre productos, servicios ni actualiza la base de datos.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Para comprobar la contabilización de las operaciones, verifica diariamente las cuentas contables. Localiza el origen de las diferencias encontradas. Contabiliza las diferencias de efectivo que no se haya localizado su origen. Corrige contablemente las diferencias encontradas con posterioridad a la fecha de la incidencia.</i></p>
3	<p><i>Para comprobar la contabilización de las operaciones, verifica diariamente las cuentas contables. Localiza el origen de las diferencias encontradas. Contabiliza las diferencias de efectivo que no se haya localizado su origen. Corrige contablemente las diferencias encontradas con posterioridad a la fecha de la incidencia, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para comprobar la contabilización de las operaciones, verifica diariamente las cuentas contables. Localiza el origen de las diferencias encontradas. Contabiliza las diferencias de efectivo que no se haya localizado su origen. Corrige contablemente las diferencias encontradas con posterioridad a la fecha de la incidencia, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No comprueba la contabilización de las operaciones.</i></p>

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

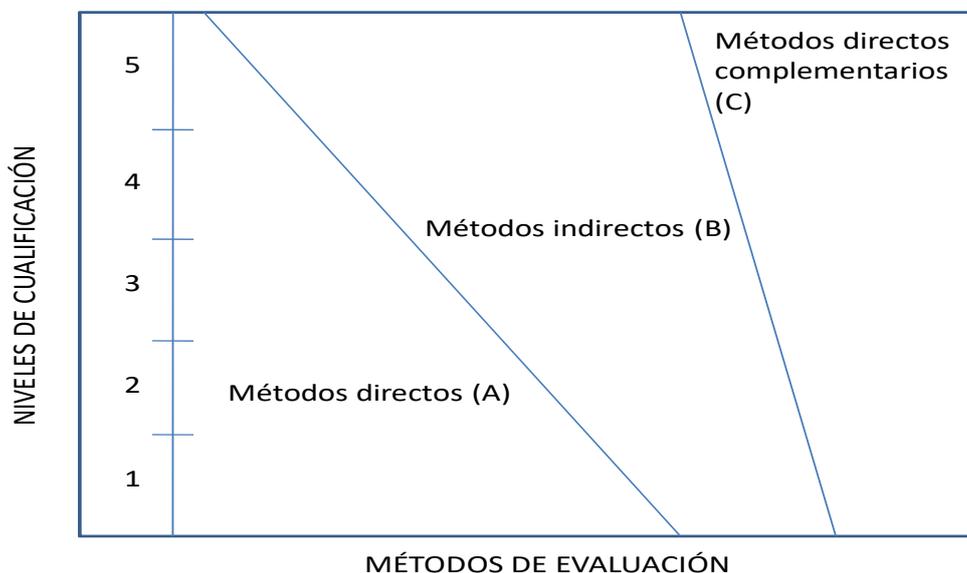
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



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

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

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

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

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