



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**“ECP0991\_3: Gestionar la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de 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 ECP0991\_3: Gestionar la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de 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 la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones del cliente de 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. Atender a la clientela de servicios financieros de acuerdo con las normas internas y de buen gobierno o de transparencia de la entidad, transmitiendo la imagen corporativa de la misma, con el objetivo de conseguir la satisfacción de la clientela.**

- 1.1 La información que permita atender a la clientela con claridad y exactitud, se recaba del interlocutor, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.
- 1.2 Las peticiones o sugerencias se atienden con habilidades sociales y adoptando una actitud cortés, tolerante y considerada, dando respuesta con rapidez, diligencia y autonomía.
- 1.3 Los hechos se ordenan cronológicamente, determinando las partes intervinientes y obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.
- 1.4 Las lagunas existentes, los criterios y elementos subjetivos introducidos por la clientela o usuario y el objetivo de la clientela -detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación-, se identifican, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante.
- 1.5 La información se proporciona al interlocutor con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas, imparciales, claras y no engañosas y demostrando habilidades en comunicación -escucha activa, feed back, claridad, concreción, otras-.
- 1.6 La información proporcionada al interlocutor se recaba, acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente -manuales, intranet, u otras-, al superior, al departamento correspondiente u otras fuentes, de forma ágil y demostrando seguridad.
- 1.7 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios se gestionan, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.

**2. Informar a la clientela de servicios financieros de forma clara, imparcial y no engañosa sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad, según la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios.**

- 2.1 Las respuestas se posponen, aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente a la clientela de la situación y/o plazos de respuesta, ante sugerencias o consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución.
- 2.2 Las medidas para atender las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad, aplazándolas o instando a su formalización por escrito.
- 2.3 El objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación, establecidos por la normativa aplicable en materia de defensa de

- consumidores y usuarios, se especifican a la clientela en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.
- 2.4 La información sobre el proceso de admisión, documentación, trámites, resolución, sus posibles efectos y los órganos competentes se facilita a la clientela de forma clara y sencilla, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.
  - 2.5 Los supuestos de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones se especifican, con claridad y transparencia, en la información que se suministra a la clientela.
  - 2.6 Los derechos y garantías de que dispone la clientela para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, se especifican con precisión, asegurando su comprensión cuando éste se plantee iniciar la paralización del proceso.
  - 2.7 La información a la clientela para orientarlo en la presentación de consultas, sobre los contenidos en materia de transparencia y protección al consumidor y de sus datos que deben detallar, se transmite a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes sin vulnerar su privacidad.
  - 2.8 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales se gestionan, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.

### ***3. Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como consultas en materia de transparencia de operaciones y protección de la clientela, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios, a fin de mejorar la calidad del servicio.***

- 3.1 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se recogen junto con la documentación que acompañen en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
- 3.2 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas se registran, dejando constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose, cuando proceda, al servicio de atención al cliente, defensor de la clientela o la unidad competente para continuar su tramitación.
- 3.3 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se comprueban, garantizando que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos.
- 3.4 La instancia competente para conocer su queja o reclamación se comunica a la clientela por escrito, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.
- 3.5 Los requerimientos por parte del servicio de atención a la clientela, defensor del cliente o la unidad competente para la resolución de la queja o reclamación, se atienden, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y forma establecidos.

3.6 Las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros se gestionan, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.

#### **4. Realizar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones, detectando y corrigiendo anomalías o retrasos, para mejorar la calidad del servicio.**

- 4.1 El seguimiento de la reclamación tramitada se realiza, obteniendo información de la fase en que se encuentra y adoptando, en su caso, medidas para agilizarla.
- 4.2 La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo, cumpliendo las normas internas de la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
- 4.3 La información del seguimiento se organiza, aplicando técnicas de archivo y estadísticas, convencionales o informáticas, para facilitar el análisis posterior de los datos -información sobre el número de resoluciones, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas cuantías e importes afectados, otros-.
- 4.4 Las resoluciones adoptadas se agrupan, utilizando criterios generales -carácter favorable o desfavorable de la resolución para el reclamante u otros- que faciliten la agilización y mejora de la calidad del servicio ante reclamaciones futuras.
- 4.5 Las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia se recogen en un informe periódico para mejorar la calidad de servicio y la consecución de los objetivos de la entidad.
- 4.6 Las mediciones del grado de satisfacción de la clientela se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad -encuestas, entrevistas en profundidad, u otros-, aplicando criterios de calidad de servicio.
- 4.7 Las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros se gestionan, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.

#### **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 ECP0991\_3: **Gestionar la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:



## **1. Protección del consumidor y usuario en relación con las entidades del sector financiero: normativa, instituciones y organismos de protección**

- Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros. Normativa sobre mecanismos de protección de los consumidores y usuarios de servicios de seguros y financieros. Normativa general sobre protección de datos de carácter personal. Normativa general sobre blanqueo de capitales. Normas deontológicas del sector. Accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros. Procedimientos de protección del consumidor y usuario. Protección de datos y confidencialidad. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras. Servicios de reclamaciones de los organismos supervisores financieros para la defensa de la clientela de servicios financieros. Los entes públicos de protección al consumidor. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional: administración central, autonómica, provincial y local. Servicios de atención al cliente, defensor del cliente y Servicio de reclamaciones de entidades financieras. El Banco de España: Servicio de reclamaciones. Comisión Nacional del Mercado de Valores. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

## **2. Departamentos de atención al cliente en las entidades del sector financiero**

- Dependencia funcional en la empresa del Servicio de Atención al Cliente. Organigramas. Interrelaciones. Funciones desarrolladas en la atención al cliente. Naturaleza. Efectos. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente. Canales de comunicación con la clientela.

## **3. Habilidades sociales en la atención a la clientela de servicios financieros**

- Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Procesos de comunicación interpersonal, telefónica y escrita, "online" y "offline". Tratamiento a la clientela. Personas versus problemas: percepción-emoción-comunicación. Habilidades personales y sociales en la atención a la clientela. Lenguaje, escucha activa, empatía, asertividad, "feedback", otras. Caracterización de los tipos de clientela. Objetivos en la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente. Proceso para la resolución de situaciones conflictivas. Factores que influyen en una situación conflictiva.

## **4. Habilidades técnicas en la gestión del servicio de atención al cliente de servicios financieros**

- Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones, documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación. Configuración documental de la queja o reclamación. Tramitación y gestión: proceso de tramitación de una reclamación. Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones. Fases en la resolución de reclamaciones. servicio de atención al cliente. La satisfacción de

la clientela. Imagen e indicadores de Calidad. Incidencias/anomalías: forma, plazos y tratamiento. Procedimientos de control del servicio. Parámetros de control. Técnicas de control. Evaluación y control del servicio. Métodos de evaluación. Medidas correctoras. Excelencia del Servicio. Mejora continua de los procesos.

### **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:

- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad con una actitud asertiva, empática y conciliadora con la clientela demostrando cortesía, respeto y discreción.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimiento e información complementaria para utilizarlos en su trabajo adaptándose a los cambios de la organización y a situaciones o contextos nuevos.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos, respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.
- Orientación hacia la utilización de las herramientas digitales puestas a disposición.
- 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 “ECP0991\_3: Gestionar la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de 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 la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones del cliente de 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. Atender al cliente siguiendo las normas internas y con transparencia.
2. Informar sobre los servicios financieros.
3. Tramitar y seguir las quejas, consultas y sugerencias.

#### ***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>Eficiencia en la atención al cliente siguiendo las normas internas y con transparencia.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención a las peticiones o sugerencias</li><li>- Ordenación cronológica de los hechos</li><li>- Comunicación inmediata al interlocutor de la información, dándole las explicaciones precisas, claras e imparciales</li><li>- Aplicación de la normativa de confidencialidad.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Rigor en la información sobre los servicios financieros.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Retraso de las respuestas.</li><li>- Adopción de las medidas para atender las quejas o reclamaciones.</li><li>- Especificación a la clientela en la presentación de sugerencias.</li><li>- Facilitación a la clientela sobre información sobre el proceso de admisión, documentación, trámites, resolución, sus posibles efectos y los órganos competentes.</li><li>- Especificación de los supuestos de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones.</li><li>- Especificación con precisión de los derechos y garantías de que dispone la clientela para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.</li><li>- Transmisión de la información a la clientela para orientarlo en la presentación de consultas, sobre los contenidos en materia de transparencia y protección al consumidor y de sus datos que deben detallar.</li><li>- Gestión de los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<i>Eficacia en la tramitación y seguimiento de quejas, consultas y sugerencias.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acopio y registro de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.</li><li>- Comprobación y comunicación al cliente de la tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.</li><li>- Atención a los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente.</li><li>- Realización del seguimiento de la reclamación tramitada.</li><li>- Verificación de la recepción y envío de la respuesta.</li><li>- Agrupación de las resoluciones según criterios generales.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acopio de las recomendaciones sobre experiencia y realizar un informe para mejora de la calidad.</li><li>- Realización periódicamente de las mediciones de satisfacción.</li><li>- Gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones según criterios de confidencialidad.</li></ul> <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	<i>Para atender al cliente siguiendo las normas internas y con transparencia, atiende las peticiones o sugerencias. Ordena cronológicamente los hechos. Comunica inmediatamente al interlocutor de la información, dándole las explicaciones precisas, claras e imparciales. Aplica la normativa de confidencialidad.</i>
3	<i>Para atender al cliente siguiendo las normas internas y con transparencia, atiende las peticiones o sugerencias. Ordena cronológicamente los hechos. Comunica inmediatamente al interlocutor de la información, dándole las explicaciones precisas, claras e imparciales. Aplica la normativa de confidencialidad, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para atender al cliente siguiendo las normas internas y con transparencia, atiende las peticiones o sugerencias. Ordena cronológicamente los hechos. Comunica inmediatamente al interlocutor de la información, dándole las explicaciones precisas, claras e imparciales. Aplica la normativa de confidencialidad, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No atiende al cliente siguiendo las normas internas y con transparencia.</i>

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 sobre los servicios financieros, retrasa las respuestas y adopta las medidas para atender las quejas o reclamaciones. Especifica a la clientela en la presentación de sugerencias. Facilita a la clientela sobre información sobre el proceso de admisión, documentación, trámites, resolución, sus posibles efectos y los órganos competentes. Especifica los supuestos de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones y con precisión de los derechos y garantías de que dispone la clientela para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. Transmite de la información a la clientela para orientarlo en la presentación de consultas, sobre los contenidos en materia de transparencia y protección al consumidor y de sus datos que deben detallar. Gestiona los criterios de e confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales.</i></p>
<b>3</b>	<p><i>Para informar sobre los servicios financieros, retrasa las respuestas y adopta las medidas para atender las quejas o reclamaciones. Especifica a la clientela en la presentación de sugerencias. Facilita a la clientela sobre información sobre el proceso de admisión, documentación, trámites, resolución, sus posibles efectos y los órganos competentes. Especifica los supuestos de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones y con precisión de los derechos y garantías de que dispone la clientela para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. Transmite de la información a la clientela para orientarlo en la presentación de consultas, sobre los contenidos en materia de transparencia y protección al consumidor y de sus datos que deben detallar. Gestiona los criterios de e confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
<b>2</b>	<p><i>Para informar sobre los servicios financieros, retrasa las respuestas y adopta las medidas para atender las quejas o reclamaciones. Especifica a la clientela en la presentación de sugerencias. Facilita a la clientela sobre información sobre el proceso de admisión, documentación, trámites, resolución, sus posibles efectos y los órganos competentes. Especifica los supuestos de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones y con precisión de los derechos y garantías de que dispone la clientela para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. Transmite de la información a la clientela para orientarlo en la presentación de consultas, sobre los contenidos en materia de transparencia y protección al consumidor y de sus datos que deben detallar. Gestiona los criterios de e confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
<b>1</b>	<p><i>No informa sobre los servicios financieros.</i></p>

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

### Escala C

<b>4</b>	<p><i>Para tramitar y seguir las quejas, consultas y sugerencias, acopia y registra las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones. Comprueba y comunica al cliente la tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones. Atiende a los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente. Realiza el seguimiento de la reclamación tramitada. Verifica la recepción y envío de la respuesta. Agrupa las resoluciones según criterios generales. Acopia las recomendaciones sobre experiencia y realiza un informe para mejora de la calidad. Realiza</i></p>
----------	--

3	<p><i>periódicamente las mediciones de satisfacción. Gestiona las sugerencias, quejas y reclamaciones según criterios de confidencialidad.</i></p> <p><i>Para tramitar y seguir las quejas, consultas y sugerencias, acopia y registra las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones. Comprueba y comunica al cliente la tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones. Atiende a los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente. Realiza el seguimiento de la reclamación tramitada. Verifica la recepción y envío de la respuesta. Agrupa las resoluciones según criterios generales. Acopia las recomendaciones sobre experiencia y realiza un informe para mejora de la calidad. Realiza periódicamente las mediciones de satisfacción. Gestiona las sugerencias, quejas y reclamaciones según criterios de confidencialidad, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para tramitar y seguir las quejas, consultas y sugerencias, acopia y registra las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones. Comprueba y comunica al cliente la tramitación de las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones. Atiende a los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente. Realiza el seguimiento de la reclamación tramitada. Verifica la recepción y envío de la respuesta. Agrupa las resoluciones según criterios generales. Acopia las recomendaciones sobre experiencia y realiza un informe para mejora de la calidad. Realiza periódicamente las mediciones de satisfacción. Gestiona las sugerencias, quejas y reclamaciones según criterios de confidencialidad, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No tramita ni sigue las quejas, consultas y sugerencias.</i></p>

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

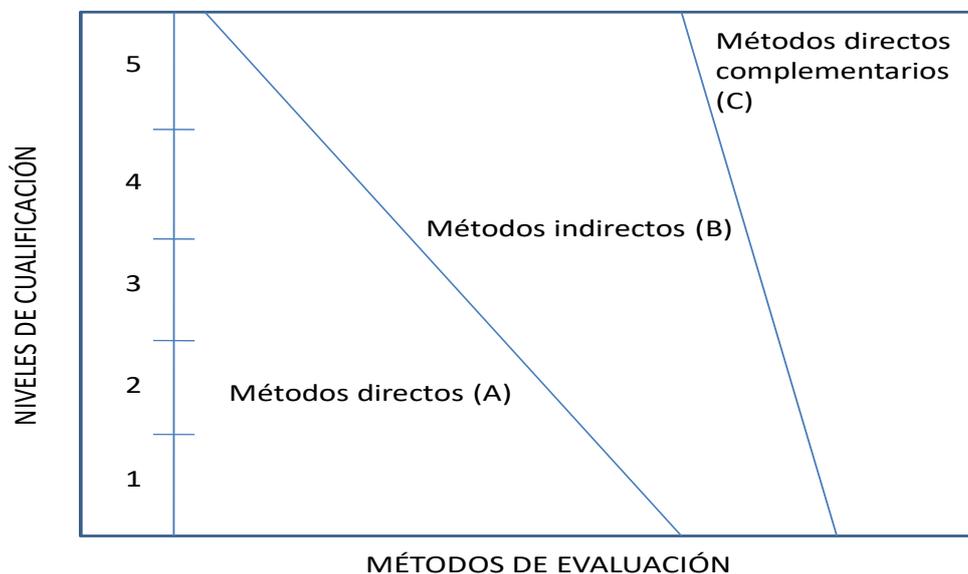
## **2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.**

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 no formal y no tenga experiencia en el proceso de Gestionar la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones del cliente de 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.