



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



SECRETARÍA GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2369_1: Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio”



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización del ECP2369_1: Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio.

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 Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio, y que se indican a continuación:

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

1. Preparar la documentación y los medios de cobro necesarios en la entrega y/o recogida de productos a domicilio, de acuerdo con



las instrucciones recibidas a fin de gestionar de forma eficiente la liquidación.

- 1.1 Las instrucciones de trabajo se recopilan prestando atención, tomando notas, en su caso, y solicitando las aclaraciones pertinentes.
- 1.2 Los importes exactos de las operaciones se piden al responsable de caja a partir de la hoja de reparto, tanto para las operaciones de entrega, como para proporcionar los cambios en los casos que la persona receptora haya comunicado cómo va a realizar el abono.
- 1.3 Los dispositivos y medios de cobro electrónicos -PDA, TPV, datafono u otros- necesarios para efectuar las operaciones de cobro se preparan, comprobando que se encuentran operativos en cuanto al nivel de batería, conexión eléctrica, telefónica o Internet, stock de rollos de papel, entre otros, acorde al volumen de operaciones.
- 1.4 La documentación generada en la entrega y/o recogida -albaranes, facturas, justificantes de entrega u otros- se recopilan verificando su correspondencia con la hoja de reparto.

2. Formalizar la operación de cobro teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, la normativa aplicable y siguiendo los protocolos establecidos por la organización, para prestar un servicio de calidad al cliente y evitar descuadres de tesorería.

- 2.1 El proceso de cobro, los datos de destino e importes a entregar se comprueban, verificando que se correspondan con su justificante, y la información reflejada como pueden ser datos de los destinatarios, el importe, la modalidad de entrega u otros.
- 2.2 El servicio se cobra al destinatario, utilizando los medios habituales de pago, como pueden ser efectivo, cheques, reembolso, medios electrónicos u otros.
- 2.3 El dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el cobro, se trata de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.
- 2.4 El documento justificativo de la operación de cobro se emite dejando constancia de las partes implicadas, concepto e importe, u otros datos que establezca el procedimiento establecido de la organización.
- 2.5 La copia del documento justificativo de la operación se entrega al cliente después de la firma, si fuera necesario y siguiendo el procedimiento establecido por la organización.
- 2.6 El saldo final derivado del servicio de entrega y/o recogida de productos se contrasta verbalmente o de manera documentada realizando un punteo sobre el listado de operaciones, en su caso, reflejando los importes cobrados, recibidos y las operaciones no realizadas.
- 2.7 La documentación y el efectivo derivado de las operaciones, se entrega al responsable a través del procedimiento establecido por la organización.

3. Atender al cliente con un trato protocolarizado durante la entrega y/o recogida de productos a domicilio -mensajería,



correspondencia, paquetería u otros- según la normativa aplicable de confidencialidad a fin de garantizar un servicio de calidad.

- 3.1 Las normas de cortesía se aplican durante el trato al cliente, saludando con respeto, según las normas internas establecidas por la organización.
- 3.2 Los datos necesarios para la entrega del producto se solicitan al cliente de forma amable y correcta contrastando que se correspondan con lo indicado en la hoja de reparto.
- 3.3 Las explicaciones precisas para que se interprete correctamente el mensaje se aportan con inmediatez y precisión.
- 3.4 La información se transmite aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz, tales como asertividad, escucha efectiva, feed back, claridad, concreción u otras.
- 3.5 Las posibles reclamaciones e incidencias se atienden a fin de recopilar la información suficiente, transmitiendo al responsable de forma escrita, verbal, por medios electrónicos u otros y dar respuesta en el ámbito de su responsabilidad.
- 3.6 La despedida se efectúa con celeridad y precisión evitando demoras al final de la comunicación, utilizando un lenguaje de cortesía.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del **ECP2369_1: Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Documentación y medios de pago habituales en las operaciones de cobro

- Definición y tipología de documentos justificativos en las operaciones de cobro: facturas, tickets, recibos, justificantes de cobro, otros.
- Definición y tipología de medios en el proceso de cobro: efectivo, cheques, reembolso, tarjetas de débito, tarjetas de crédito, tarjetas contactless, monederos u otros.
- Definición y tipología de medios electrónicos en el proceso de cobro: PDA, TPV, datafonos, aplicaciones en dispositivos móviles, pagos con tecnología RFID/NFC, otros.

2. Normativa aplicable y equipos utilizados en el proceso de cobro

- Normativa básica de las operaciones de compra/venta.
- Normativa aplicable de Protección de Datos Personales.



- Normas de uso de medios de cobro: PDAs, TPV, datáfonos, lectores ópticos de códigos de barras, dispositivos con tecnología RFID/NFC, entre otros.

3. Atención al cliente en el servicio de cobro de productos

- Las normas de cortesía.
- Los tratos protocolarios más habituales en las relaciones personales.
- Tipología de clientes: identificación de técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes.
- Elementos de la comunicación.
- Principios básicos en las comunicaciones orales: barreras y dificultadas.
- Técnicas de comunicación oral: habilidades sociales, empatía, asertividad, comunicación no verbal, el lenguaje positivo, la escucha activa, escucha efectiva, feed back.
- La imagen personal.

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:

- Responsabilidad en el puesto.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Cumplir con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad en las operaciones de caja en el trabajo.
- Tratar con el cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales de comunicación establecidos por la organización.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.

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 "ECP2369_1: Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio", 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 preparar la documentación, los medios de cobro en el servicio de entrega, recogida de productos a domicilio, formalizar el cobro y atender al cliente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Preparar la documentación y los medios de cobro.
2. Formalizar el cobro.
3. Atender al cliente.

Condiciones adicionales:

- Se facilitará un listado de productos a cobrar, para trabajar a partir del mismo.
- Contará con documentación, software, materiales, equipos y herramientas relacionadas con el proceso.
- 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 preparación de la documentación y los medios de cobro.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recopilación de las instrucciones de trabajo.- Pedir los importes de devolución de efectivo para proporcionar los cambios en los pagos.- Preparación de los dispositivos y medios de cobro electrónicos.- Recopilación de la documentación generada en la entrega y/o recogida de productos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Fiabilidad en la formalización del cobro.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de los datos de destino e importes a entregar en el proceso de cobro.- Cobro al destinatario.- Emisión del documento justificativo de la operación de cobro.- Entrega de la copia del documento justificativo de la operación.- Contrastar el saldo final el servicio de entrega y/o recogida de productos.- Entrega de la documentación y el efectivo de las operaciones. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Rigor en la atención al cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Trato con el cliente, aplicando las normas de cortesía.- Solicitud de los datos para la entrega del producto, contrastando que se correspondan con lo indicado en la hoja de reparto.- Aporte de explicaciones en la interpretación del mensaje.- Transmisión de la información.- Atención de reclamaciones.- Despedida del cliente, utilizando un lenguaje de cortesía.



	<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 20%</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 la preparación de la documentación y los medios de cobro de los productos que se van entregar y/o recoger a domicilio, recopila las instrucciones de trabajo, toma notas, en su caso, y solicita las aclaraciones pertinentes. Pide los importes exactos de las operaciones al responsable de caja, a partir de la hoja de reparto, tanto para las operaciones de entrega como para proporcionar los cambios. Prepara los dispositivos y medios de cobro electrónicos, comprueba que se encuentran operativos en cuanto al nivel de batería, conexión eléctrica, telefónica o Internet, stock de rollos de papel, entre otros, acorde al volumen de operaciones. Recopila la documentación generada en la entrega y/o recogida de productos y verifica su correspondencia con la hoja de reparto.</i></p>
3	<p><i>Para la preparación de la documentación y los medios de cobro de los productos que se van entregar y/o recoger a domicilio, recopila las instrucciones de trabajo, toma notas, en su caso, y solicita las aclaraciones pertinentes. Pide los importes exactos de las operaciones al responsable de caja, a partir de la hoja de reparto, tanto para las operaciones de entrega como para proporcionar los cambios. Prepara los dispositivos y medios de cobro electrónicos, comprueba que se encuentran operativos en cuanto al nivel de batería, conexión eléctrica, telefónica o Internet, stock de rollos de papel, entre otros, acorde al volumen de operaciones. Recopila la documentación generada en la entrega y/o recogida de productos y verifica su correspondencia con la hoja de reparto, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la preparación de la documentación y los medios de cobro de los productos que se van entregar y/o recoger a domicilio, recopila las instrucciones de trabajo, toma notas, en su caso, y solicita las aclaraciones pertinentes. Pide los importes exactos de las operaciones al responsable de caja, a partir de la hoja de reparto, tanto para las operaciones de entrega como para proporcionar los cambios. Prepara los dispositivos y medios de cobro electrónicos, comprueba que se encuentran operativos en cuanto al nivel de batería, conexión eléctrica, telefónica o Internet, stock de rollos de papel, entre otros, acorde al volumen de operaciones. Recopila la documentación generada en la entrega y/o recogida de productos y verifica su correspondencia con la hoja de reparto, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No prepara la documentación y los medios de cobro de los productos que se van entregar y/o recoger a domicilio.</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 la formalización del cobro de productos, comprueba los datos de destino e importes a entregar, verifica la correspondencia con su justificante y con la información reflejada en la documentación que entrega. Cobra el servicio utilizando los medios de pago. Emite el documento justificativo de la operación de cobro y deja constancia de las partes implicadas, concepto e importe, u otros datos. Entrega copia del documento justificativo de la operación al cliente después de la firma. Contrasta el saldo final el servicio de entrega y/o recogida de productos, verbalmente o de manera documentada, realiza un punteo sobre el listado de operaciones, refleja los importes cobrados, recibidos y las operaciones no realizadas. Entrega la documentación y el efectivo de las operaciones al responsable de las mismas.</i></p>
3	<p><i>Para la formalización del cobro de productos, comprueba los datos de destino e importes a entregar, verifica la correspondencia con su justificante y con la información reflejada en la documentación que entrega. Cobra el servicio utilizando los medios de pago. Emite el documento justificativo de la operación de cobro y deja constancia de las partes implicadas, concepto e importe, u otros datos. Entrega copia del documento justificativo de la operación al cliente después de la firma. Contrasta el saldo final el servicio de entrega y/o recogida de productos, verbalmente o de manera documentada, realiza un punteo sobre el listado de operaciones, refleja los importes cobrados, recibidos y las operaciones no realizadas. Entrega la documentación y el efectivo de las operaciones al responsable de las mismas, pero comete pequeñas irregularidades que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la formalización del cobro de productos, comprueba los datos de destino e importes a entregar, verifica la correspondencia con su justificante y con la información reflejada en la documentación que entrega. Cobra el servicio utilizando los medios de pago. Emite el documento justificativo de la operación de cobro y deja constancia de las partes implicadas, concepto e importe, u otros datos. Entrega copia del documento justificativo de la operación al cliente después de la firma. Contrasta el saldo final el servicio de entrega y/o recogida de productos, verbalmente o de manera documentada, realiza un punteo sobre el listado de operaciones, refleja los importes cobrados, recibidos y las operaciones no realizadas. Entrega la documentación y el efectivo de las operaciones al responsable de las mismas, pero comete grandes irregularidades que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No formaliza el cobro de productos, ni comprueba los datos de destino e importes.</i></p>

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

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

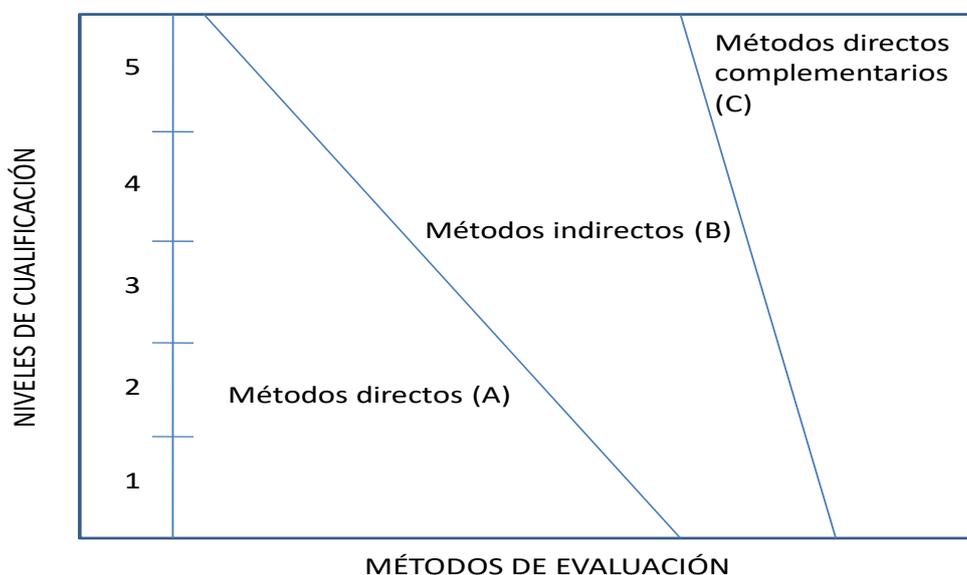


La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Efectuar las operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio, 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 "1" 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones: