



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2452_3: Gestionar operaciones de cierre de eventos corporativos”

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 ECP2452_3: Gestionar operaciones de cierre de eventos corporativos.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Gestionar operaciones de cierre de eventos corporativos, 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. Gestionar las acciones de desmontaje y finalización del evento corporativo interno o externo, cumpliendo con los parámetros de seguridad y dinamización, para asegurar los objetivos de la empresa e integridad del servicio proporcionado al cliente.

- 1.1 El desmontaje de los aspectos físicos del evento se ejecuta, siguiendo los parámetros de prioridades en cascada, comenzando por lo más voluminoso y lo que requiere una mayor intervención de personal, material y maquinaria de desmontaje como objetos audiovisuales, enseres gráficos y carpintería y el mobiliario, entre otros, respetando franjas horarias para escalonar el desmontaje, agilizando la presencia de montadores y personal auxiliar para espacios de carga y descarga como muelles o zonas destinadas a dicho propósito.
- 1.2 Los materiales y utensilios como material audiovisual, la producción gráfica, la carpintería, moquetas, entre otro se desmontan, gestionando la integridad de los mismos para comprobar con los proveedores el cumplimiento del servicio contratado.
- 1.3 La recogida del material propio se asegura, gestionando con el personal auxiliar su desmontaje y transporte a proveedores contratados, oficinas propias, almacenes, para garantizar su integridad y utilización en futuras acciones.
- 1.4 El espacio de desarrollo de las acciones del evento corporativo como auditorios, espacios singulares, palacios de congresos, entre otros, se comprueba, asegurando la integridad de los mismos y la ausencia de desperfectos, estando lo más cercano a su estado original posible.
- 1.5 El documento esquemático en formato Check list se rellena, comprobando el cumplimiento de los parámetros del desmontaje como personas que se encargan de cada aspecto, proveedores deben acudir franjas horarias de desmontaje por prioridades, documentos de acreditación del personal de proveedores así como matrículas de los camiones de carga y descarga, listados del material alquilado de cada proveedor y datos de contacto de los responsables, entre otros, para garantizar un control y seguridad de la acción.
- 1.6 La información de desarrollo del cumplimiento del evento se gestiona, cotejándolo, posteriormente, siguiendo el documento y entrevistándose con todos los proveedores, jefes de equipo del evento y cliente con el fin de obtener una visión completa del mismo para posterior evaluación.
- 1.7 El grado de satisfacción del cliente se confirma, a través de entrevistas personales, cuestionarios y formularios, entre otros, atendiendo a los parámetros de calidad que ofrece la marca/empresa organizadora y producto contratado.

2. Gestionar las acciones del cierre económico y desviaciones de los mismos con los proveedores y terceros subcontratados e implicados en el evento corporativo con el fin de obtener un presupuesto final cerrado, revisado y aprobado.

- 2.1 Los presupuestos definitivos y desviaciones producidas se revisan con los proveedores, cotejando la verosimilitud, exactitud y adecuación a lo solicitado y las posibles variaciones ocurridas, ya sea con aprobación de la persona responsable o del propio cliente, para garantizar un presupuesto real y exacto.
- 2.2 Las desviaciones producidas se revisan con los equipos responsables, estudiando causas y adecuación a situaciones como falta de planificación, imprevisto o solicitud del cliente, entre otros y poder en su caso derivarlas a costes de cliente o a costes propios, para ajustar presupuestos.
- 2.3 Las acciones de cobro de factura se gestionan con cada proveedor, comprobando datos, con el fin de cerrar el expediente y asegurar el pago.
- 2.4 Los datos y contactos de cada proveedor se facilitan al departamento administrativo, garantizando la corrección de los datos de facturación y de la persona receptora de manera que se agilice y facilite la gestión de los mismos.
- 2.5 Los datos de presupuestos de proveedores y terceros se redactan, resumiendo la información a: presupuesto inicial y final, desviaciones y rápeles por volumen o descuentos aplicados de manera que posteriormente se pueda analizar la adecuación de la acción de compra y ahorro en el expediente de estudio de la rentabilidad del evento.

3. Gestionar las acciones de cierre de presupuestos finales y desviaciones de los mismos con el cliente, a través del envío de dichos presupuestos y la posterior reunión de análisis, con el fin de obtener un presupuesto final cerrado, revisado y aprobado.

- 3.1 El presupuesto definitivo con las desviaciones estudiadas y aprobadas con los proveedores se presenta al cliente, mediante herramientas de comunicación decididas en conjunto que suele convenir en el adelanto del presupuesto en el programa de cálculo Excel por email para su estudio previo por parte del cliente y gestionando una posterior reunión para debatir diferencias y consolidar su aprobación.
- 3.2 Los márgenes establecidos por la empresa y su adaptación de presupuesto con el cliente, se evalúan, determinando tipo de adaptación a presupuesto final en función de precio de proveedores, horas extras, personal, entre otros, para garantizar la rentabilidad del evento y satisfacción del cliente.
- 3.3 La forma de pago de la factura se negocia, coordinándola con el departamento de administración, disponibilidad de liquidez del cliente y necesidades de pago a terceros como proveedores entre otros para garantizar la eficacia en el cobro y satisfacción de los implicados.
- 3.4 El cobro de la factura por los servicios prestados en el evento al cliente, se gestiona, garantizando la corrección de los datos de facturación y de la persona receptora, facilitando el pago de la misma.
- 3.5 El análisis cuantitativo del presupuesto final, sus desviaciones, márgenes, distribuciones de costes y beneficios se gestiona,

adecuándolo a las estrategias de márgenes y de inversión de la marca/empresa.

4. Evaluar los servicios prestados, mediante métodos estandarizados, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras acciones.

- 4.1 La información referente al evento y sus incidencias con el equipo, los proveedores y el cliente, se recoge, mediante entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, analizando el proceso para mejorar futuras acciones de eventos corporativos.
- 4.2 La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, comprobando la integridad de los mismos y la satisfacción del cliente.
- 4.3 Las evaluaciones recogidas mediante métodos estandarizados se evalúan cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio prestado.
- 4.4 Los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos se redactan, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestado, mejora de imagen de la empresa organizadora y ofertas atractivas para clientes.
- 4.5 La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad se analiza en reuniones internas y/o con el cliente, mediante memorias periódicas desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades posteriores de eventos corporativos.
- 4.6 Los datos obtenidos por estos medios se destinan al análisis del ROI (Return On Investment) para el cliente, analizando aspectos como la satisfacción del asistente, la fidelización o la implementación del mensaje.

5. Aplicar herramientas de comunicación y evaluación, diseñadas por la empresa organizadora del evento corporativo interno o externo a través de correos electrónicos, relación en redes sociales, correo físico y otras metodologías tecnológicas como los pen-drive o canales en la nube, para garantizar la continuidad de relación con el cliente, y de su fidelización.

- 5.1 La planificación estratégica posterior al evento de la empresa organizadora se evalúa, utilizando las herramientas diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca, así como la imagen de la misma y fidelización y/o captación de clientes.

- 5.2 Las comunicaciones personalizadas, como videos resumen, fotos, entre otros se envían mediante herramientas informáticas generadas para el evento que usan gestores de envíos masivos, así como estructuras de envíos personalizados para garantizar la relevancia del mensaje transmitido y la capacidad de vinculación de los clientes con la marca, engagement.
- 5.3 La comunicación a lo largo del tiempo se planifica, uniendo los datos a la herramienta de gestión de relaciones con clientes (CRM) de la empresa con los datos obtenidos en el evento como quienes se han interesado por un producto, quienes han visitado un stand o quienes han solicitado información adicional, entre otros, para proporcionar la fidelización y satisfacción del cliente con acciones planificadas y enfocadas, estacionales y especiales.
- 5.4 La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad se transmite al cliente, mediante memorias de evaluación periódicas desarrolladas según las técnicas de recopilación y sistematización.
- 5.5 Los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos se redactan, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestados.

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 ECP**2452_3: Gestionar operaciones de cierre de eventos corporativos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. El desmontaje de los eventos corporativos

- Gestión y preparación de espacios donde se desarrolla el evento para el desmontaje. Gestión y coordinación de proveedores que intervienen en el desmontaje del evento. Documento de desmontaje con información de tipos de proveedores, contacto, horas de desmontaje y franjas horarias para cada proveedor. Control y prevención de los riesgos laborales y sanitarios durante el desmontaje del evento. Gestión y coordinación del equipo interno durante el desmontaje. Distribución de responsabilidades y capacidad de liderazgo y toma de decisiones durante el proceso de desmontaje. Gestión de crisis y capacidad de resolución de situaciones inesperadas. Nociones técnicas sobre audiovisuales e iluminación. Seguimiento de acciones de medición de la satisfacción del cliente. Seguimiento de problemas, errores y desviaciones con proveedores.

2. Cierre de presupuestos con proveedores

- Negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Documentación presupuestaria, inicial y final, Desviaciones, causas y ajustes. Expedientes: cierre y tipología de cobros. Medios de comunicación. Análisis de acciones de compra y costes.

3. Cierre de presupuestos con cliente

- Marco legal y tratamiento fiscal. Concepto y tipos de presupuestos: abiertos y cerrados. Cuantificación de los costes fijos y costes variables. Análisis de costes. Cálculo del margen de beneficios. Negociación con cliente. Control presupuestario y gestión de las desviaciones. Conocimiento y gestión de plataformas de compras.

4. Comunicación en el evento corporativo

- Diseño y conceptualización del mensaje, creativities, producción de piezas de comunicación para la comunicación post-evento. Conocimiento del entorno digital y la gestión de comunidades online. Viralización. Identificación y monitorización de recepción de comunicación, éxito de recepción y calado del mensaje. Aspectos de protección de datos de carácter personal.

5. Análisis y evaluación del resultado del evento

- Presentación de encuestas de satisfacción, mediciones de ROI y datos. Gestión de reuniones con el cliente. Análisis del evento. Identificación de quejas, reclamaciones y sugerencias. Justificación de diseño de nuevas acciones de eventos corporativos. Redacción de informes de evaluación de datos cuantitativos y cualitativos en base a técnicas de recopilación, sistematización. Archivo y actualización de información obtenida. Elaboración de memorias de evaluación.

6. Comercialización y mantenimiento del cliente

- Gestión comercial. Interacción con el cliente. Mantenimiento y ampliación de línea de negocio. Gestión de planificaciones estratégicas con herramientas de evaluación. Identificación de acciones de fidelización con el cliente.

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:

- Adaptarse a la organización de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.
- Ejecutar correctamente las instrucciones que recibe responsabilizándose de la labor que desarrolla, dentro de su ámbito competencial.
- Participar activamente y coordinar, en su caso el equipo de trabajo.
- Demostrar el grado de autonomía requerido en la resolución de contingencias, dentro de su ámbito competencial.

- Comunicarse de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento.
- Mostrar una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas de la empresa.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

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 "ECP2452_3: Gestionar operaciones de cierre de eventos corporativos", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar operaciones de cierre de eventos corporativos, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Gestionar las acciones de desmontaje y finalización del evento corporativos.**

2. Gestionar las acciones del cierre económico y presupuestos finales desviaciones de los mismos con proveedores y clientes.

3. Aplicar herramientas de comunicación y evaluación.

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:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Calidad en la gestión de las acciones de desmontaje y finalización del evento corporativos y evaluación de los servicios prestados.</i>	- Rellenado del documento esquemático en formato Check list.tre otros, para garantizar un control y seguridad de la acción. - Gestión de la información de desarrollo del cumplimiento del evento. - Evaluación de las evaluaciones recogidas mediante métodos estandarizados cualitativa y cuantitativamente. - Análisis de la información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>

<i>Eficacia en la gestión de las acciones del cierre económico y presupuestos finales desviaciones de los mismos con proveedores y clientes.</i>	- - Revisión de los presupuestos definitivos y desviaciones producidas para proveedores, cotejando la verosimilitud, exactitud y adecuación a lo solicitado y las posibles variaciones ocurridas, para garantizar un presupuesto real y exacto. - - Redacción de los datos de presupuestos de proveedores y terceros, resumiendo la información a: presupuesto inicial y final, desviaciones y rápeles por volumen o descuentos aplicados de manera que posteriormente se pueda analizar la adecuación de la acción de compra y ahorro en el expediente de estudio de la rentabilidad del evento. - - Evaluación de los márgenes establecidos por la empresa y su adaptación de presupuesto con el cliente, determinando tipo de adaptación a presupuesto final en función de precio de proveedores, horas extras, personal, entre otros, para garantizar la rentabilidad del evento y satisfacción del cliente. - - Gestión del análisis cuantitativo del presupuesto final, sus desviaciones, márgenes, distribuciones de costes y beneficios, adecuándolo a las estrategias de márgenes y de inversión de la marca/empresa. <i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Eficiencia en la aplicación de herramientas de comunicación y evaluación.</i>	- Evaluación de la planificación estratégica posterior al evento de la empresa organizadora. - Planificación de la comunicación a lo largo del tiempo. - Redacción de los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<i>Para la gestión de las acciones de desmontaje y finalización del evento corporativos y evaluación de los servicios prestados, rellena documento esquemático en formato Check list, comprobando el cumplimiento de los parámetros del desmontaje como personas que se encargan de cada aspecto, proveedores deben acudir franjas horarias de desmontaje por prioridades, documentos de acreditación del personal de proveedores así como matrículas de los camiones de carga y descarga, listados del material alquilado de cada proveedor y datos de contacto de los responsables, entre otros, para garantizar un control y seguridad de la acción. Gestiona la información de desarrollo del cumplimiento del evento, cotejándolo, posteriormente, siguiendo el documento. Evalúa las evaluaciones recogidas mediante métodos estandarizados cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio prestado. Analiza la información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, mediante memorias desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades posteriores de eventos corporativos y corrige posibles errores.</i>
3	<i>Para la gestión de las acciones de desmontaje y finalización del evento corporativos y evaluación de los servicios prestados, rellena documento esquemático en formato Check list, comprobando el cumplimiento de los parámetros del desmontaje como personas que se encargan de cada aspecto, proveedores deben acudir franjas horarias de desmontaje por prioridades, documentos de acreditación del personal de proveedores así como matrículas de los camiones de carga y descarga, listados del material alquilado de cada proveedor y datos de contacto de los responsables, entre otros, para garantizar un control y seguridad de la acción. Gestiona la información de desarrollo del cumplimiento del evento, cotejándolo, posteriormente, siguiendo el documento. Evalúa las evaluaciones recogidas mediante métodos estandarizados cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio prestado. Analiza la información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, mediante memorias desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades posteriores de eventos corporativos, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para la gestión de las acciones de desmontaje y finalización del evento corporativos y evaluación de los servicios prestados, rellena documento esquemático en formato Check list, comprobando el cumplimiento de los parámetros del desmontaje como personas que se encargan de cada aspecto, proveedores deben acudir franjas horarias de desmontaje por prioridades, documentos de acreditación del personal de proveedores así como matrículas de los camiones de carga y descarga, listados del material alquilado de cada proveedor y datos de contacto de los responsables, entre otros, para garantizar un control y seguridad de la acción. Gestiona la información de desarrollo del cumplimiento del evento, cotejándolo, posteriormente, siguiendo el documento. Evalúa las evaluaciones recogidas mediante métodos estandarizados cualitativa y cuantitativamente, segmentando la información según el servicio prestado. Analiza la información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, mediante memorias desarrolladas según las técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de la información obtenida, entre otras, para orientar la mejora continua de las actividades posteriores de eventos corporativos, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No gestiona las acciones de desmontaje y finalización del evento corporativos ni evaluación de los servicios prestados.</i>



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

Escala B

4	<i>Para la aplicación de herramientas de comunicación y evaluación, evalúa la planificación estratégica posterior al evento de la empresa organizadora, utilizando las herramientas diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca. Planifica la comunicación a lo largo del tiempo, uniendo los datos a la herramienta de gestión de relaciones con clientes CRM de la empresa con los datos obtenidos en el evento como quienes se han interesado por un producto, quienes han visitado un stand o quienes han solicitado información adicional, entre otros. Redacta los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestados y corrige posibles errores.</i>
3	<i>Para la aplicación de herramientas de comunicación y evaluación, evalúa la planificación estratégica posterior al evento de la empresa organizadora, utilizando las herramientas diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca. Planifica la comunicación a lo largo del tiempo, uniendo los datos a la herramienta de gestión de relaciones con clientes CRM de la empresa con los datos obtenidos en el evento como quienes se han interesado por un producto, quienes han visitado un stand o quienes han solicitado información adicional, entre otros. Redacta los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestados, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i>
2	<i>Para la aplicación de herramientas de comunicación y evaluación, evalúa la planificación estratégica posterior al evento de la empresa organizadora, utilizando las herramientas diseñadas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca. Planifica la comunicación a lo largo del tiempo, uniendo los datos a la herramienta de gestión de relaciones con clientes CRM de la empresa con los datos obtenidos en el evento como quienes se han interesado por un producto, quienes han visitado un stand o quienes han solicitado información adicional, entre otros. Redacta los informes valorativos de datos cualitativos y cuantitativos, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para el análisis de diseños y actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestados, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i>
1	<i>No aplica las herramientas de comunicación ni evaluación.</i>

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

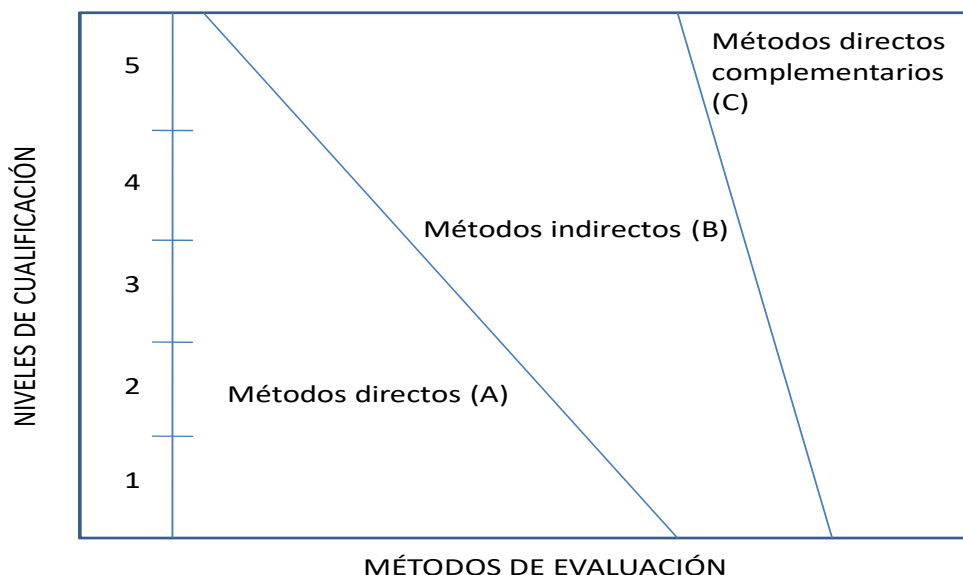
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- 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 conjugarán básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e

implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

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

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

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

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

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