



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2567_3: Gestionar la venta y desarrollo económico-administrativo de productos turísticos en agencia de viajes”

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 ECP2567_3: Gestionar la venta y desarrollo económico-administrativo de productos turísticos en agencia de viajes.

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 venta y desarrollo económico-administrativo de productos turísticos en agencia de viajes, 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. Asesorar al cliente sobre destinos, servicios, productos y tarifas, despertando el interés de compra, con el fin de satisfacer sus requerimientos y expectativas y respetar la cultura corporativa de la empresa.

- 1.1 Las demandas informativas del cliente se atienden, identificando sus motivaciones e interpretando sus expectativas con el fin de que estén enmarcadas dentro de los estándares de calidad de la empresa.
- 1.2 Los soportes informativos y los medios de acceso a la información se utilizan de forma eficiente a fin de determinar las opciones disponibles.
- 1.3 Los precios o tarifas, así como los cargos adicionales aplicables, se concretan de forma precisa y completa.
- 1.4 El asesoramiento se presta al cliente, informándole sobre las opciones disponibles y aconsejándole, en función de sus preferencias y posibilidades, las que mejor se adaptan a sus necesidades y se facilitan por proveedores preferentes.
- 1.5 Los datos del cliente y de la información aportada se registran en el soporte previsto para ello, efectuando un seguimiento con el objetivo de lograr la venta.
- 1.6 La comunicación con el cliente se realiza de manera fluida y clara, utilizando el medio más eficaz en cada caso y comprensión de los mensajes.

2. Comercializar servicios y productos turísticos para satisfacer las necesidades del cliente, atendiendo a sus demandas y/o en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual entre otras, empleando los estándares de calidad establecidos por la cultura corporativa de la empresa.

- 2.1 La atención al cliente se presta, identificando sus motivaciones de compra, adaptando los soportes de información en forma y contenido a las necesidades especiales.
- 2.2 Los datos del cliente y de los servicios o productos requeridos por él se registran en el soporte previsto para ello, asegurando las pautas dispuestas en la ley de protección de datos y en los estándares de la empresa de su sistema de calidad.
- 2.3 Los precios o tarifas, así como los cargos adicionales aplicables se concretan, asegurando que coinciden con los servicios solicitados por el cliente en plazo y forma.
- 2.4 El asesoramiento al cliente se presta, informándole sobre las opciones disponibles, proveedores preferentes, entre otros, aconsejando en función de sus preferencias y posibilidades, las que mejor se adapten a sus expectativas.
- 2.5 La reserva de los servicios o productos se gestiona, informando al cliente del resultado y, en los casos de no-confirmación, reiniciando la interacción con el cliente para ofertarle opciones alternativas adecuadas.

- 2.6 Las situaciones que puedan plantearse, en los casos en que deba esperarse respuesta a la solicitud de reserva, se notifican al cliente, efectuando el seguimiento e informando a éste en los plazos acordados.

3. Emitir los documentos de confirmación de la reserva, facturas, abonos crédito y pago en soportes a cliente, en su caso adaptados a necesidades especiales para justificar el derecho del cliente a recibir los servicios reservados a su favor, empleando los canales de comunicación establecidos entre empresa y cliente.

- 3.1 Los importes que debe pagar el cliente por el depósito o anticipo se notifican a éste por medios escritos, confirmando la modalidad de pago que va a utilizar.
- 3.2 Los documentos a cumplimentar para cada servicio o producto vendido se seleccionan, determinando los datos que debe incluir en cada uno y procediendo a su formalización o emisión, comprobando que son entendidas por el cliente.
- 3.3 Las copias de los documentos emitidos se distribuyen a los proveedores determinados, estableciendo referencias con los soportes de la venta.
- 3.4 Los materiales complementarios a los documentos emitidos se escogen, seleccionando el material previsto por los proveedores y determinando el procedimiento para su entrega al cliente, cumpliendo los estándares de calidad de la empresa.
- 3.5 La documentación y el material adicional se entrega al cliente en los plazos y términos fijados o acordados con el mismo.
- 3.6 El registro de la venta y de otra documentación administrativa prevista en el respectivo procedimiento se completa, procediendo al cierre del mismo y a la distribución de sus copias según lo establecido en los procesos de calidad de la empresa.
- 3.7 La comunicación con el cliente se adapta, utilizando el lenguaje y medio que consiga una buena interacción y comprensión en los mensajes, atendiendo las posibles adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

4. Promocionar la oferta de productos y servicios entre el cliente actual y/o potencial y la empresa, para buscar la fidelización del mismo, mediante los canales de comunicación, para mantener el interés de compra y dentro de los estándares de calidad establecidos.

- 4.1 La información sobre los cliente actuales y potenciales se obtiene, creando bases de datos de los mismos respetando la normativa aplicable sobre la protección de datos e incorporando preferencias, demandas, niveles de gasto y otra de interés comercial.

- 4.2 La oferta de servicios y la política y directrices comerciales de la entidad, en relación con los competidores, se analiza, determinando sus diferenciales positivos y posición competitiva.
- 4.3 Las acciones promocionales de fidelización a los cliente actuales y potenciales se conectan en función del tipo de cliente y oferta de productos.
- 4.4 Las acciones de fidelización se ejecutan, efectuando un seguimiento de las mismas, evaluando su resultado y confeccionando los informes correspondientes.
- 4.5 Los acuerdos de prestación de servicios se proponen con clientes actuales o potenciales, dentro del marco de la política y directrices comerciales de la entidad y de su ámbito de responsabilidad, cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales en función del servicio propuesto.
- 4.6 Los elementos de promoción física se disponen, organizando las zonas de exposición con criterios de dinamismo y de atracción para los viandantes y visitantes.
- 4.7 Los elementos de promoción digital se conectan con los canales de proveedores, colaboradores y comerciales, configurando las ofertas y promociones en función de la política comercial y de fidelización de la empresa.

5. Controlar las liquidaciones y facturas de proveedores para comprobar que no haya desfases entre los servicios solicitados por el cliente y el pago demandado, comparando las comunicaciones de la empresa donde solicita los servicios y las facturas emitidas por los proveedores.

- 5.1 Los albaranes y facturas con cargo a cliente se originan como consecuencia de las ventas efectuadas, conectándolas al expediente de venta.
- 5.2 Los anticipos o saldos debidos se cobran al cliente en el método de pago elegido, formalizando los documentos contables previstos en los procedimientos de la empresa.
- 5.3 Las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores se controla, a través de las herramientas de gestión de la empresa, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias.
- 5.4 Las solicitudes de regularización de cargos incorrectos se originan, remitiéndolas a los proveedores.
- 5.5 Las copias de los documentos originados se distribuyen, archivándolas y/o remitiéndolas en la forma establecida en los correspondientes procedimientos y según marque los estándares de calidad de la empresa.
- 5.6 El archivo de documentos emitidos y de registro de operaciones se mantiene ordenado y referenciado, actualizándolo según los procedimientos de la empresa.

- 5.7 Las solicitudes de devolución por servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados se atienden, gestionando con los proveedores su reembolso, con objeto de realizar las notas de abono o reintegro en la forma que elija el cliente.
- 5.8 Los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, se investigan, resolviendo y contestando en su caso, para asegurar los parámetros comerciales y de calidad de la empresa.

6. Efectuar operaciones de tesorería para controlar las cuentas de caja y bancos empleando la documentación generada por la reserva de la solicitud y pago de servicios.

- 6.1 Las operaciones de compra de moneda extranjera y cheques de viajero se efectúan, determinando el contravalor que se deba pagar, formalizando los documentos y registros prescritos.
- 6.2 Los documentos de pago, dinero en efectivo, moneda extranjera y cheques de viajero se ingresan, remesando recibos con cargo a cliente.
- 6.3 Los pagos en efectivo, o a través de cuenta corriente bancaria, se efectúan, recabando previamente la autorización pertinente a la persona responsable y dentro de los límites establecidos por la empresa.
- 6.4 Los impresos previstos para el registro de las operaciones de tesorería se completan, realizando apuntes en libros y registros de caja y bancos, y archivando los documentos y comprobantes.
- 6.5 Los resúmenes de caja se confeccionan, controlando las cuentas de caja y bancos efectuando arqueos y cuadros, resolviendo e informando las diferencias halladas, de acuerdo con las instrucciones emitidas al respecto.
- 6.6 Las medidas de seguridad físicas necesarias se adoptan para evitar robos, pérdidas y filtraciones de datos.
- 6.7 La información sensible referente a cuentas y cliente se protege digitalmente mediante claves, encriptaciones o cualquier medio que se estime necesario para asegurar su privacidad.
- 6.8 La documentación generada se guarda digitalmente en copias de seguridad de manera regular según los procesos de calidad establecidos por la empresa.

7. Evaluar los servicios de gestión económico-administrativa en venta de servicios turísticos de agencias de viajes mediante métodos estandarizados, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad de los mismos y aplicar la retroalimentación para su mejora.

- 7.1 La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, siguiendo procedimientos e

instrucciones establecidos en los sistemas de calidad de la empresa con el fin de cumplir las expectativas del cliente.

- 7.2 Las propuestas de mejora por parte de los trabajadores de la empresa se recopilan, a través de canales de comunicación interno, con el fin de que emitan aportaciones susceptibles de mejora en los procedimientos de gestión económica-administrativa.
- 7.3 Los procedimientos de gestión económico-administrativa se evalúan periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios ofertados como a su procedimiento interno, para cumplimiento de los estándares de calidad, futuras planificaciones y toma de decisiones.
- 7.4 Las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al cliente por la agencia de viajes se evalúan cualitativa y cuantitativamente, derivando la información al departamento para obtener una valoración del servicio prestado.
- 7.5 Las quejas o reclamaciones se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de calidad de referencia, tomando las medidas para su resolución y para la satisfacción del cliente.
- 7.6 La comunicación con el cliente se efectúa de manera fluida y multicanal, procurando la fidelización con el operador y/o empresa.

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 **ECP2567_3: Gestionar la venta y desarrollo económico-administrativo de productos turísticos en agencia de viajes**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Distribución turística

- La distribución de servicios. Características diferenciales de la distribución turística. Intermediarios turísticos. Procesos de distribución de los servicios y productos turísticos. Las agencias de viajes. Funciones, tipos y estructuras. La Ley de Viajes Combinados. Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución o GDS. Las agencias de viajes virtuales: evolución, características y tendencias de futuro de la distribución turística.

2. Comunicación, atención al cliente y técnicas de ventas y negociación en las entidades de distribución turística

- La comunicación interpersonal. El proceso de la comunicación. Elementos de la comunicación. Empatía y asertividad. La comunicación no-verbal: proxémica, quinésica y paralingüística. La comunicación telefónica, videollamada y digital. Tendencias en la comunicación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes. Técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto

a un servicio. La satisfacción de las expectativas y calidad de un servicio. Identificación de condiciones adversas a la calidad. Tipología de clientes, hábitos de compra y de comportamiento en el viaje combinado. Análisis y comparación de las técnicas de comunicación más adecuadas a los diferentes tipos de clientes. La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. Simulaciones. Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. Simulaciones. La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas. Tratamiento de sugerencias, quejas, reclamaciones y resolución de conflictos. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal de los profesionales de agencias de viajes y de otras entidades de distribución turística.

3. Operaciones contables y estadísticas aplicadas al turismo

- Contabilidad: tipología de libros. El patrimonio. Las cuentas. El plan general de contabilidad. El proceso contable básico en las agencias de viajes. La tesorería en las agencias de viajes. Los impuestos. Su liquidación. Los derechos de cobro. Las amortizaciones. Las provisiones. Las cuentas anuales. Instrumentos de abono en las operaciones comerciales. Cuentas corrientes. Créditos. Estadística básica. Aplicaciones contables y de estadística.

4. Procesos administrativos aplicados al turismo

- Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística. Soportes documentales y registros. Programas informáticos de gestión interna (backoffice). Aplicación de procedimientos. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte aéreo regular. Documentos de tráfico (STD) y formularios administrativos estándar (SAF). Procedimientos de facturación IATA (BSP). Procedimientos de facturación IATA a través de Internet (BSPlink). Los consolidadores aéreos. Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento. Aplicación de procedimientos y documentos asociados. Documentos de caja (resolución de incidencias administrativas). Procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo. Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario. Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores. Formalización de documentos internos y externos. Procesos administrativos derivados de la venta de productos de turoperadores y otros mayoristas. Procesos administrativos derivados de otras ventas. Aplicación de procedimientos. Aplicación de procedimientos de gestión documental. Medios de almacenamiento y tratamiento de la información. Aplicaciones. Control de correspondencia.

5. Procedimientos derivados de las relaciones económicas con clientes aplicados al turismo

- Anticipos y depósitos. Facturación y cobro. Tipos de cambio. Medios de pago al contado. Tarjetas de crédito y débito. Transferencias. Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés. El pago aplazado. La financiación externa. Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes: términos económicos habitualmente considerados. La investigación sobre la solvencia de los clientes. Riesgos y alternativas. Las devoluciones por servicios no

prestados. Gestión de reembolsos. Control de cuentas de crédito. Cobro y reintegro a clientes. Procedimientos ante impagos.

6. Gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos aplicado al turismo

- Legislación aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos. Normativa reguladora de la compra de moneda extranjera. Procedimiento de compra de moneda extranjera. Documentación y registro de las operaciones. Documentos de pago: identificación, diferenciación, formalización. Normativa aplicable. Registro de movimientos de caja y formalización de los impresos administrativos precontables y contables. Realización de controles de caja solventando los desfases. Análisis de extractos de cuentas bancarias, resolviendo desfases con los libros/registros de cuentas bancarias de la agencia de viajes. Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- 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 "ECP2567_3: Gestionar la venta y desarrollo económico-administrativo de productos turísticos en agencia de viajes", 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 venta y desarrollo económico-administrativo de productos turísticos en agencia de viajes, 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.** Asesorar al cliente y comercializar servicios y productos turísticos.
- 2.** Emitir los documentos de confirmación de la reserva y efectuar operaciones de tesorería para controlar las cuentas de caja y bancos.
- 3.** Controlar las liquidaciones y facturas de proveedores.
- 4.** Evaluar los servicios de gestión económico-administrativa.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Rigor en el asesoramiento al cliente y comercialización de servicios y productos turísticos.</i>	- Información al cliente mediante los soportes informativos. - Aplicación de los precios y asesoramiento al cliente, informándole sobre las opciones disponibles. - Registro de los datos del cliente. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Exhaustividad en la emisión de los documentos de confirmación de la reserva y efectuar operaciones de tesorería para controlar las cuentas de caja y bancos.</i>	- Notificación por escrito de los importes a pagar. - Selección de los documentos a cumplimentar y distribución de las copias. - Determinar el contravalor en las operaciones de moneda extranjera. - Completar los impresos para el registro de las operaciones de tesorería. - Confección de los resúmenes de caja. - Protección de la información mediante claves. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Exactitud en el control de las liquidaciones y facturas de proveedores.</i>	- Archivar con el expediente de venta los albaranes y facturas.

	- Remisión a los proveedores las solicitudes de cargos incorrectos. - Distribución y archivo de las copias de documentos generados. - Gestión con el proveedor de las solicitudes de devolución por servicios no prestados y cobrados. - Investigación y resolución de las incidencias y reclamaciones contables. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Rigor en la evaluación de los servicios de gestión económico-administrativa.</i>	- Comprobación de la consecución de objetivos. - Recopilación de las propuestas de mejora por parte de los empleados. - Evaluación periódica de los procedimientos de gestión económico-administrativa. - Evaluación y atención de las encuestas, quejas y reclamaciones. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</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 asesorar al cliente y comercializar servicios y productos turísticos, informa al cliente mediante los soportes informativos. Aplica los precios y asesora al cliente, informándole sobre las opciones disponibles. Registra los datos del cliente.</i>
3	<i>Para asesorar al cliente y comercializar servicios y productos turísticos, informa al cliente mediante los soportes informativos. Aplica los precios y asesora al cliente, informándole sobre las opciones disponibles. Registra los datos del cliente, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	

	<i>Para asesorar al cliente y comercializar servicios y productos turísticos, informa al cliente mediante los soportes informativos. Aplica los precios y asesora al cliente, informándole sobre las opciones disponibles. Registra los datos del cliente, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No asesora al cliente ni comercializa servicios y productos turísticos.</i>

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

Escala B

4	<i>Para emitir los documentos de confirmación de la reserva y efectuar operaciones de tesorería para controlar las cuentas de caja y bancos, Notifica por escrito los importes a pagar. Selecciona los documentos a cumplimentar y distribuye las copias. Determina el contravalor en las operaciones de moneda extranjera. Completa los impresos para el registro de las operaciones de tesorería. Confecciona los resúmenes de caja. Protege la información mediante claves.</i>
3	<i>Para emitir los documentos de confirmación de la reserva y efectuar operaciones de tesorería para controlar las cuentas de caja y bancos, Notifica por escrito los importes a pagar. Selecciona los documentos a cumplimentar y distribuye las copias. Determina el contravalor en las operaciones de moneda extranjera. Completa los impresos para el registro de las operaciones de tesorería. Confecciona los resúmenes de caja. Protege la información mediante claves, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para emitir los documentos de confirmación de la reserva y efectuar operaciones de tesorería para controlar las cuentas de caja y bancos, Notifica por escrito los importes a pagar. Selecciona los documentos a cumplimentar y distribuye las copias. Determina el contravalor en las operaciones de moneda extranjera. Completa los impresos para el registro de las operaciones de tesorería. Confecciona los resúmenes de caja. Protege la información mediante claves, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No emite los documentos de confirmación de la reserva ni efectúa operaciones de tesorería para controlar las cuentas de caja y bancos.</i>

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

Escala C

4	<i>Para controlar las liquidaciones y facturas de proveedores, archiva con el expediente de venta los albaranes y facturas. Remite a los proveedores las solicitudes de cargos incorrectos. Distribuye y</i>
---	--

	<i>archiva las copias de documentos generados. Gestiona con el proveedor las solicitudes de devolución por servicios no prestados y cobrados. Investiga y resuelve las incidencias y reclamaciones contables.</i>
3	<i>Para controlar las liquidaciones y facturas de proveedores, archiva con el expediente de venta los albaranes y facturas. Remite a los proveedores las solicitudes de cargos incorrectos. Distribuye y archiva las copias de documentos generados. Gestiona con el proveedor las solicitudes de devolución por servicios no prestados y cobrados. Investiga y resuelve las incidencias y reclamaciones contables, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para controlar las liquidaciones y facturas de proveedores, archiva con el expediente de venta los albaranes y facturas. Remite a los proveedores las solicitudes de cargos incorrectos. Distribuye y archiva las copias de documentos generados. Gestiona con el proveedor las solicitudes de devolución por servicios no prestados y cobrados. Investiga y resuelve las incidencias y reclamaciones contables, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No controla las liquidaciones y facturas de proveedores.</i>

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

Escala D

4	<i>Para evaluar los servicios de gestión económico-administrativa, comprueba la consecución de objetivos. Recopila las propuestas de mejora por parte de los empleados. Evalúa periódicamente los procedimientos de gestión económico-administrativa. Evalúa y atiende las encuestas, quejas y reclamaciones.</i>
3	<i>Para evaluar los servicios de gestión económico-administrativa, comprueba la consecución de objetivos. Recopila las propuestas de mejora por parte de los empleados. Evalúa periódicamente los procedimientos de gestión económico-administrativa. Evalúa y atiende las encuestas, quejas y reclamaciones, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para evaluar los servicios de gestión económico-administrativa, comprueba la consecución de objetivos. Recopila las propuestas de mejora por parte de los empleados. Evalúa periódicamente los procedimientos de gestión económico-administrativa. Evalúa y atiende las encuestas, quejas y reclamaciones, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No evalúa los servicios de gestión económico-administrativa.</i>

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

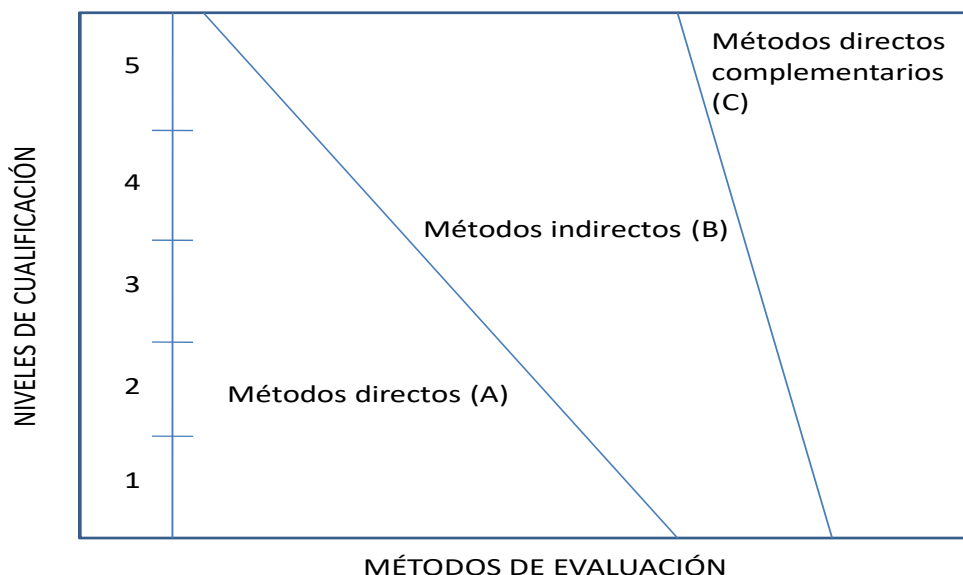
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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

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

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

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

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

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

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