GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2594_3: Informar al usuario de la biblioteca”

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 ECP2594_3: Informar al usuario de la biblioteca.

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 Informar al usuario de la biblioteca, 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. Acoger al usuario de la biblioteca, informándole sobre las instalaciones y servicios que están a su disposición para su uso

eficiente, evitando la discriminación por razón de sexo, raza y cualquier otra razón.

1.1 El usuario de la biblioteca se acoge al entrar física o virtualmente en la biblioteca en función de la comunicación verbal y no verbal manifestada por el mismo, y teniendo en cuenta su diversidad cultural y/o necesidades específicas, con el objetivo de satisfacer su demanda de información.
1.2 Las necesidades del usuario de la biblioteca se identifican, remitiéndose a la entrevista personal, física o virtual, y/o a los estudios de usuarios elaborados desde la biblioteca, otras instituciones o fuentes de información especializadas, para ofrecer una acogida personalizada.
1.3 Los servicios y secciones de la biblioteca se identifican con todas sus prestaciones y posibilidades, de forma clara e inequívoca mediante señalética física y mapas web, guías y folletos explicativos, para poder informar al usuario.
1.4 Los servicios con cariz informativo, educativo y sociocultural del ámbito geográfico y/o institucional en que se ubica la biblioteca se identifican mediante la consulta y recopilación de la documentación generada por estos, con la finalidad de difundirlos al usuario.
1.5 La orientación al usuario de la biblioteca se proporciona de forma presencial, telefónica, a través del correo electrónico y otros medios telemáticos, mediante la consulta y respuesta por dichos canales, para facilitarle la utilización de la biblioteca.

2. Gestionar el carné de usuario de la biblioteca, cumplimentando o capturando sus datos identificativos en el sistema de gestión bibliotecaria para poder hacer uso de la totalidad de los servicios de la misma.

2.1 El procedimiento de obtención del carné de usuario de la biblioteca en cuanto a tiempo de espera y condiciones de uso se explica al usuario verbalmente o mediante guías de uso, para propiciar su solicitud y la posterior utilización del mismo.
2.2 Los datos del usuario se comprueban en la base de datos de usuarios habilitados, incorporándose, en caso de no constar, en los campos establecidos en el sistema de gestión bibliotecaria, atendiendo a la normativa establecida en materia de protección de datos, para iniciar el proceso de gestión del carné de usuario de la biblioteca.
2.3 La emisión física del carné de usuario, con su correspondiente clave se confecciona a través de los dispositivos con que cuente la biblioteca para que el nuevo usuario disfrute del mismo y pueda hacer uso de los servicios que ésta pone a su disposición.
2.4 Los informes de carnés obtenidos del sistema de gestión bibliotecaria se revisan, comprobando que los datos y el formato empleados durante el proceso de incorporación a dicho sistema se ajustan a la normativa de la biblioteca, así como la relativa a la protección de datos, para evitar

errores en las comunicaciones con el usuario y garantizar la prestación del servicio de biblioteca.

2.5 Los datos identificativos de los usuarios se gestionan bajo la supervisión de la persona responsable, conforme a los procedimientos administrativos establecidos por la biblioteca y cumpliendo la normativa aplicable en materia de protección de datos, para realizar las estadísticas de número y tipología de usuarios, entre otros.

3. Informar al usuario sobre la carta de servicios y el reglamento de la biblioteca de manera verbal o escrita, mediante avisos, o documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y carteles, entre otros, para garantizar el uso de las instalaciones, colecciones y un servicio de calidad en la biblioteca.

3.1 La información recogida en el reglamento sobre el funcionamiento de la biblioteca se traslada al usuario de forma clara y amable, utilizando documentación y señalización para favorecer el uso de las instalaciones, servicios y colecciones de la biblioteca.

3.2 Las observaciones del usuario sobre cualquier punto del reglamento y/o la carta de servicios de la biblioteca se recogen mediante los canales de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones establecidos por la biblioteca para considerar la pertinencia de modificarlos y mejorar el servicio prestado.

3.3 La carta de servicios de la biblioteca se pone a disposición del usuario de manera verbal o escrita, mediante los documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y carteles, entre otros, presentando los compromisos de calidad adquiridos por ésta para que el usuario compruebe su cumplimiento.

3.4 Los datos para el cálculo de indicadores asociados a los compromisos de la carta de servicios de la biblioteca se recopilan, atendiendo a los procedimientos establecidos por la biblioteca para medir la calidad del servicio bibliotecario, cumpliendo la normativa aplicable en materia de protección de datos.

4. Dar orientación bibliográfica al usuario de forma presencial, telefónica, a través del correo electrónico y otros medios telemáticos, para facilitar el acceso a la colección de la biblioteca.

4.1 Las consultas bibliográficas se recogen de forma presencial, telefónica, o a través de cualquier medio telemático, atendiendo a los procedimientos establecidos por la biblioteca para facilitar al usuario la respuesta a su consulta.

4.2 Las respuestas a las consultas bibliográficas del usuario de la biblioteca se proporcionan en función de las necesidades manifestadas, los niveles formativos detectados y utilizando las herramientas

documentales de la biblioteca, para garantizar una orientación personalizada.

4.3 Las consultas bibliográficas avanzadas se derivan a la persona responsable, con el objetivo de garantizar la calidad y pertinencia de las respuestas.

4.4 La orientación sobre la ubicación de los fondos bibliográficos y el sistema de ordenación establecido por la biblioteca se transmite al usuario de manera verbal o mediante los documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y mapas virtuales, entre otros, para facilitar el acceso del usuario a dichos fondos, acompañándolos de forma personal si es necesario.

5. Elaborar materiales de difusión, tales como guías, folletos y carteles bajo la supervisión de la persona responsable, para difundir información sobre la biblioteca.

5.1 Los datos necesarios para el diseño de materiales de difusión, tales como guías de lectura y folletos informativos, entre otros, y la información relativa a la actividad de la biblioteca se recogen conforme a los procedimientos de trabajo interno establecidos, actualizándose periódicamente con las herramientas informáticas establecidas por ésta (hojas de cálculo, editores de texto, bases de datos, entre otros), a fin de ofrecer al usuario una información actualizada sobre dicha actividad.

5.2 Los materiales de información elaborados por la biblioteca se difunden a través de diferentes canales de comunicación, tanto tradicionales como virtuales, con el objetivo de alcanzar a un mayor número de usuarios.

5.3 La información sobre la biblioteca difundida a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), tales como blogs, páginas web o redes sociales, entre otros, se actualizan permanentemente, siguiendo el manual de comunicación y medios sociales, a fin de aumentar la difusión de los servicios de la biblioteca entre el público usuario.

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 ECP**2594_3: Informar al usuario de la biblioteca**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Acogida y orientación al usuario de la biblioteca

- La comunicación: verbal y no verbal.
- Proceso comunicativo.

- Medios y canales de comunicación.
- Técnicas de recogida de información: entrevista, cuestionario, observación, entre otros.
- Bibliotecas: funciones y servicios.
- Información general e información bibliotecaria.
- Estudios de usuarios y fuentes de conocimiento de la comunidad.

2. Gestión del carné de usuario de la biblioteca

- Sistema de gestión bibliotecaria.
- Legislación en materia de protección de datos.
- Normativas y reglamentos bibliotecarios.
- Dispositivos tecnológicos para la emisión de carnés.
- Estadísticas y procesos de extracción de datos de usuario.

3. Cartas de servicio y reglamentos de bibliotecas

- Normativa bibliotecaria.
- Cartas de servicio bibliotecario.
- Reglamentos de bibliotecas.
- Calidad en los servicios bibliotecarios.

4. Orientación bibliográfica en la biblioteca

- Información bibliográfica: formulación y resolución de consultas.
- Tipología documental.
- Búsquedas bibliográficas. Estrategias de búsqueda.
- Herramientas bibliográficas. Catálogos.
- Fuentes de información
- Sistemas de ordenación y clasificación.

5. Elaboración de materiales divulgativos de información de la biblioteca

- Difusión de la información. Uso de las TICs en la difusión de información.
- Confección y actualización de materiales divulgativos. Criterios de calidad.
- Obsolescencia informativa.
- Medios y canales de comunicación.

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.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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 "ECP2594_3: Informar al usuario de la biblioteca", 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 informar al usuario de la biblioteca, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Acoger y gestionar el carnet del usuario de la biblioteca.

2. Informar al usuario además de dar orientación bibliográfica.

3. Elaborar materiales de difusión.

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***
Idoneidad en el acogimiento y gestión del carnet del usuario de la biblioteca.	- Acogimiento del usuario de la biblioteca al entrar física o virtualmente. - Identificación de las necesidades y proporción de la orientación de la biblioteca al usuario de la biblioteca. - Explicación del procedimiento de obtención del carné. - Comprobación de los datos del usuario en la base de datos de usuario. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Eficiencia en la proporción de información y orientación bibliográfica al usuario.	- Traslado de la información recogida en el reglamento sobre el funcionamiento de la biblioteca al usuario.

	- Recopilación de los datos para el cálculo de indicadores asociados a los compromisos de la carta de servicios de la biblioteca. - Proporción de las respuestas a las consultas bibliográficas del usuario de la biblioteca en función de las necesidades manifestadas. - Transmisión de la orientación sobre la ubicación de los fondos bibliográficos y el sistema de ordenación establecido por la biblioteca al usuario. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Calidad en la elaboración de materiales de difusión.	- Recogida de los datos necesarios para el diseño de materiales de difusión, tales como guías de lectura y folletos informativos, entre otros, y la información relativa a la actividad de la biblioteca conforme a los procedimientos de trabajo interno establecidos, con las herramientas informáticas establecidas por ésta (hojas de cálculo, editores de texto, bases de datos, entre otros), a fin de ofrecer al usuario una información actualizada sobre dicha actividad. - Difusión de los materiales de información elaborados por la biblioteca a través de diferentes canales de comunicación, tanto tradicionales como virtuales, con el objetivo de alcanzar a un mayor número de usuarios. *El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*
Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.	*El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%*
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	

Escala A

4	*Para el acogimiento y gestión del carnet del usuario de la biblioteca, acoge al usuario de la biblioteca al entrar física o virtualmente en la biblioteca en función de la comunicación verbal y no verbal manifestada por el mismo, y teniendo en cuenta su diversidad cultural y/o necesidades específicas, con el objetivo de satisfacer su demanda de información. Identifica las necesidades y proporción de la orientación de la biblioteca al usuario de la biblioteca, remitiéndose a la entrevista personal, física*

	o virtual, y/o a los estudios de usuarios elaborados desde la biblioteca, otras instituciones o fuentes de información especializadas, para ofrecer una acogida personalizada. Explica el procedimiento de obtención del carné de usuario de la biblioteca en cuanto a tiempo de espera y condiciones de uso al usuario verbalmente o mediante guías de uso, para propiciar su solicitud y la posterior utilización del mismo. Comprueba los datos del usuario en la base de datos de usuarios habilitados, incorporándose, en caso de no constar, en los campos establecidos en el sistema de gestión bibliotecaria, atendiendo a la normativa establecida en materia de protección de datos, para iniciar el proceso de gestión del carné de usuario de la biblioteca y corrige posibles errores.
3	***Para el acogimiento y gestión del carnet del usuario de la biblioteca, acoge al usuario de la biblioteca al entrar física o virtualmente en la biblioteca en función de la comunicación verbal y no verbal manifestada por el mismo, y teniendo en cuenta su diversidad cultural y/o necesidades específicas, con el objetivo de satisfacer su demanda de información. Identifica las necesidades y proporción de la orientación de la biblioteca al usuario de la biblioteca, remitiéndose a la entrevista personal, física o virtual, y/o a los estudios de usuarios elaborados desde la biblioteca, otras instituciones o fuentes de información especializadas, para ofrecer una acogida personalizada. Explica el procedimiento de obtención del carné de usuario de la biblioteca en cuanto a tiempo de espera y condiciones de uso al usuario verbalmente o mediante guías de uso, para propiciar su solicitud y la posterior utilización del mismo. Comprueba los datos del usuario en la base de datos de usuarios habilitados, incorporándose, en caso de no constar, en los campos establecidos en el sistema de gestión bibliotecaria, atendiendo a la normativa establecida en materia de protección de datos, para iniciar el proceso de gestión del carné de usuario de la biblioteca, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.***
2	*Para el acogimiento y gestión del carnet del usuario de la biblioteca, acoge al usuario de la biblioteca al entrar física o virtualmente en la biblioteca en función de la comunicación verbal y no verbal manifestada por el mismo, y teniendo en cuenta su diversidad cultural y/o necesidades específicas, con el objetivo de satisfacer su demanda de información. Identifica las necesidades y proporción de la orientación de la biblioteca al usuario de la biblioteca, remitiéndose a la entrevista personal, física o virtual, y/o a los estudios de usuarios elaborados desde la biblioteca, otras instituciones o fuentes de información especializadas, para ofrecer una acogida personalizada. Explica el procedimiento de obtención del carné de usuario de la biblioteca en cuanto a tiempo de espera y condiciones de uso al usuario verbalmente o mediante guías de uso, para propiciar su solicitud y la posterior utilización del mismo. Comprueba los datos del usuario en la base de datos de usuarios habilitados, incorporándose, en caso de no constar, en los campos establecidos en el sistema de gestión bibliotecaria, atendiendo a la normativa establecida en materia de protección de datos, para iniciar el proceso de gestión del carné de usuario de la biblioteca, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.*
1	*No acoge al usuario de la biblioteca ni gestiona su carnet.*

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

Escala B

4	

	Para la proporción de información y orientación bibliográfica al usuario de la biblioteca, traslada la información recogida en el reglamento sobre el funcionamiento de la biblioteca al usuario de forma clara y amable, utilizando documentación y señalización para favorecer el uso de las instalaciones, servicios y colecciones de la biblioteca. Recopila los datos para el cálculo de indicadores asociados a los compromisos de la carta de servicios de la biblioteca, atendiendo a los procedimientos establecidos por la biblioteca para medir la calidad del servicio bibliotecario, cumpliendo la normativa aplicable en materia de protección de datos. Proporciona las respuestas a las consultas bibliográficas del usuario de la biblioteca en función de las necesidades manifestadas, los niveles formativos detectados y utilizando las herramientas documentales de la biblioteca, para garantizar una orientación personalizada. Transmite la orientación sobre la ubicación de los fondos bibliográficos y el sistema de ordenación establecido por la biblioteca al usuario de manera verbal o mediante los documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y mapas virtuales, entre otros, para facilitar el acceso del usuario a dichos fondos, acompañándolos de forma personal si es necesario y corrige posibles errores.
3	***Para la proporción de información y orientación bibliográfica al usuario de la biblioteca, traslada la información recogida en el reglamento sobre el funcionamiento de la biblioteca al usuario de forma clara y amable, utilizando documentación y señalización para favorecer el uso de las instalaciones, servicios y colecciones de la biblioteca. Recopila los datos para el cálculo de indicadores asociados a los compromisos de la carta de servicios de la biblioteca, atendiendo a los procedimientos establecidos por la biblioteca para medir la calidad del servicio bibliotecario, cumpliendo la normativa aplicable en materia de protección de datos. Proporciona las respuestas a las consultas bibliográficas del usuario de la biblioteca en función de las necesidades manifestadas, los niveles formativos detectados y utilizando las herramientas documentales de la biblioteca, para garantizar una orientación personalizada. Transmite la orientación sobre la ubicación de los fondos bibliográficos y el sistema de ordenación establecido por la biblioteca al usuario de manera verbal o mediante los documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y mapas virtuales, entre otros, para facilitar el acceso del usuario a dichos fondos, acompañándolos de forma personal si es necesario, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.***
2	*Para la proporción de información y orientación bibliográfica al usuario de la biblioteca, traslada la información recogida en el reglamento sobre el funcionamiento de la biblioteca al usuario de forma clara y amable, utilizando documentación y señalización para favorecer el uso de las instalaciones, servicios y colecciones de la biblioteca. Recopila los datos para el cálculo de indicadores asociados a los compromisos de la carta de servicios de la biblioteca, atendiendo a los procedimientos establecidos por la biblioteca para medir la calidad del servicio bibliotecario, cumpliendo la normativa aplicable en materia de protección de datos. Proporciona las respuestas a las consultas bibliográficas del usuario de la biblioteca en función de las necesidades manifestadas, los niveles formativos detectados y utilizando las herramientas documentales de la biblioteca, para garantizar una orientación personalizada. Transmite la orientación sobre la ubicación de los fondos bibliográficos y el sistema de ordenación establecido por la biblioteca al usuario de manera verbal o mediante los documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y mapas virtuales, entre otros, para facilitar el acceso del usuario a dichos fondos, acompañándolos de forma personal si es necesario, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.*
1	*No proporciona la información ni orientación bibliográfica al usuario.*

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

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

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

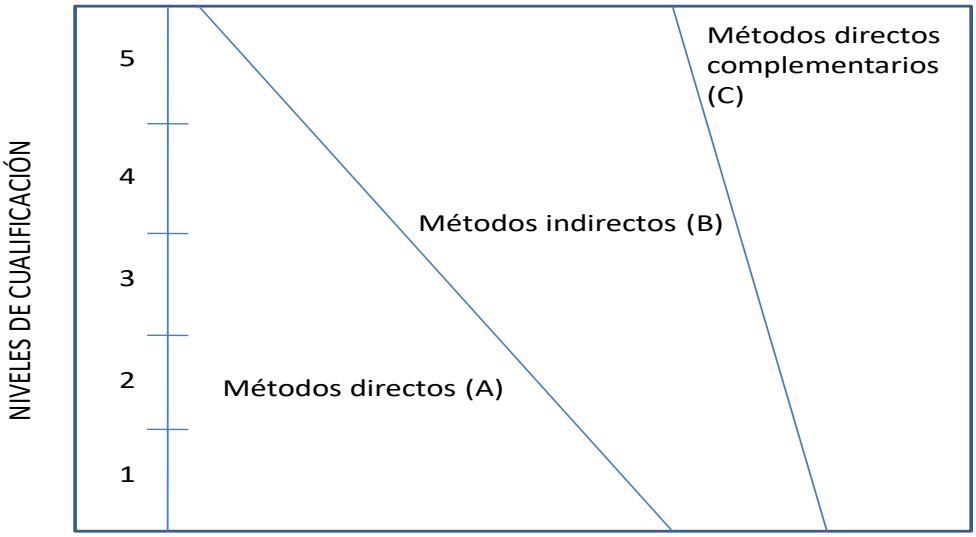
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

a) **Métodos indirectos**: Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos**: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Informar al usuario de la biblioteca, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.

b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.

c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.

d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" y sus competencias 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.