



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP2701_3: Gestionar la atención al cliente que solicita tasación de
alhajas y/o gemas”**

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 ECP2701_3: Gestionar la atención al cliente que solicita tasación de alhajas y/o gemas.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Gestionar la atención al cliente que solicita tasación de alhajas y/o gemas, 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. Recibir al cliente con amabilidad, dándole seguridad, explicándole de manera clara los procesos de tasación para informarle de las operaciones a realizar, aclarar cualquier posible duda y establecer relación entre ambas partes.

- 1.1 El saludo al cliente se materializa, generando un entorno de confianza y comenzando una relación profesional entre ambas partes.
- 1.2 La seguridad al cliente se aporta, explicando con claridad en qué consiste el proceso de tasación y respondiendo con solvencia y convicción cualquier duda que pueda tener.
- 1.3 La confianza del cliente se promueve, mostrando puntualidad y cortesía en la cita, conocimiento sobre los procesos de la tasación, y los procesos y códigos éticos que los guían, así como garantizando la integridad, salvaguarda y custodia de las piezas durante todo el proceso.
- 1.4 Elaborar la ficha de cliente, anonimizando sus datos mediante códigos, asociándola a la nota de encargo que se genere.

2. Determinar las condiciones de la tasación de manera conjunta con el cliente para concretar el rango de mercado en el que encuadrarla, así como para precisar el presupuesto inicial.

- 2.1 El establecimiento del rango de la tasación se determina, preguntando al cliente para qué la necesita y cuáles pueden ser sus intereses inmediatos y en un futuro próximos para con las alhajas y/o gemas a tasar mostrando cuáles son los principales rangos del mercado y haciendo que entienda la existencia de éstos.
- 2.2 El presupuesto inicial se calcula, evaluando la cantidad de piezas incluidas en el lote y la dificultad estimada del estudio de cada una de ellas.
- 2.3 La justificación del presupuesto se expone al cliente, mostrando los elementos que son necesarios evaluar para determinar el valor de las piezas, indicando la posibilidad de necesitar informes adicionales con su correspondiente coste, garantizando que entienda todos y cada uno de los términos incluidos en el presupuesto, e incluyendo de manera expresa que el cobro de los trabajos del tasador se realizará de manera anticipada a la presentación de los resultados del informe.
- 2.4 Los medios y formas de pago se acuerdan a través de transferencia bancaria, tarjeta bancaria, pago en efectivo o cualquier otro método que permita dar facilidades al cliente.

3. Recepcionar las alhajas y/o gemas objeto de tasación, custodiándolas y cuidándolas y generando la nota de encargo correspondiente para proceder a su valoración.

- 3.1 Las condiciones del depósito de las alhajas y/o gemas se detallan por escrito, informando al cliente de sus derechos y obligaciones, haciendo

constar con exactitud los términos de la relación comercial existente entre ambas partes.

- 3.2 La recepción de las gemas se acomete pesando y midiendo cada una de ellas, anotando descripciones como color, talla y cualquier otra característica relevante de identificación, así como mediante la toma de imágenes de las piezas depositadas, incidiendo en el detalle de posibles daños o deterioros que pudieran presentar, dejando constancia escrita de los mismos en el documento que firmará el cliente.
- 3.3 El recibo y comprobante de la mercancía depositada se entrega al cliente a modo de prueba y como documentación fehaciente de cada alhaja y/o gema, en soporte físico o digital sin especificar en este momento la naturaleza de los materiales con los que están conformadas ni la naturaleza de las mismas.
- 3.4 Las condiciones de custodia se detallan de manera explícita, justificando las que pudieran suponer un coste adicional para el cliente y añadiendo este dato a la documentación que se entrega al cliente en un anexo.
- 3.5 Los plazos de entrega y recogida se acuerdan, evaluando la carga de trabajo que representan las piezas y preguntando al cliente por sus necesidades de disponibilidad de las mismas.
- 3.6 Posible documentación de la alhaja o gema como certificados de autenticidad, de series limitadas, facturas de compra, certificados de laboratorios acreditados, entre otros, así como otros requisitos del cliente como posibles preferencias en el caso de tener que realizar lotes o consideraciones que puedan ser útiles para el proceso de tasación se recaban a través del cliente ampliando la información sobre el trabajo de tasación a acometer.
- 3.7 La nota de encargo se genera, con el detalle del presupuesto elaborado, de las condiciones de la tasación incluidas (contemplando la responsabilidad asumida frente a rotura o deterioro de las piezas), un código o referencia que identifique esta nota de encargo y mediante el cual pueda luego estar vinculado al informe resultante, dándosela a firmar al cliente.
- 3.8 Los datos personales del cliente se manejan mediante código, garantizando la privacidad de la información y contribuyendo a una mayor protección de los datos.

4. Explicar el informe resultante de la tasación con empatía, precisión y claridad para ilustrar al cliente sobre el documento que recibe.

- 4.1 Las particularidades de la tasación realizada se especifican, introduciendo al cliente en los conceptos implicados para entender la documentación de la que se le va a hacer entrega.
- 4.2 El informe de tasación se muestra, identificando todas sus partes, explicando cada una de ellas y aclarando cualquier posible duda que pudiese surgir, leyendo todo el informe junto con el cliente si fuese

- necesario y comprobando la comprensión del cliente de las características de sus alhajas y/o gemas y el valor de las mismas.
- 4.3 Los lotes de reparto, si los hubiera, se justifican aludiendo a los criterios en base a los cuáles se han acometido y dejando constancia de las diferencias significativas de valor que pudieran existir entre unos y otros.
 - 4.4 La actitud del cliente se modula, orientándola progresivamente en el sentido de la información que se le va a aportar, intentando prevenir posibles alteraciones emocionales que lastren la relación profesional y comercial.
 - 4.5 El cobro de los servicios prestados se efectúa, utilizando los métodos de pago acordados de manera anticipada a la presentación del informe de tasación.
 - 4.6 Las aclaraciones relativas a las diferencias entre un informe de tasación y un certificado de calidad de una posible gema se manifiestan al cliente contribuyendo a evitar usos indebidos de estos informes.
 - 4.7 Los procesos y códigos éticos que se siguen se explicitan, previniendo posibles situaciones y/o peticiones inadmisibles por parte del cliente y notificando lo que se puede y no se puede hacer.
 - 4.8 La información complementaria que el cliente demanda se ofrece, incidiendo en el rango de mercado para el que se haya elaborado el informe, explicitando las ventajas y desventajas que pueda suponer cada opción y ampliando la visión del cliente sobre otras opciones diferentes a las que tuviera previstas, atendiendo al mayor beneficio para él.

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 **ECP2701_3: Gestionar la atención al cliente que solicita tasación de alhajas y/o gemas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Recepción de alhajas y gemas para la tasación y comunicación aplicada al cliente

- Funciones y tareas de recepción de alhajas y gemas.
- Sistemas y aplicaciones informáticas de atención al cliente.
- Registro de clientes.
- Seguridad y custodia de piezas.
- Nota de encargo.
- Prevención de riesgos laborales.
- Explicación de servicios de tasación.
- Normativa de privacidad y protección de datos.
- Imparcialidad.

- Justificación de lotes de alhajas y/o gemas.
- Opciones de pago variado.

2. Presupuesto de tasación de alhajas y gemas

- Tarifas.
- Criterios para la elaboración de presupuestos de tasación.
- Presentación de presupuestos.
- Justificación de presupuestos.

3. Servicio de asesoramiento al cliente sobre bienes en materia de alhajas y gemas

- Documentación y listados de salas de subastas nacionales e internacionales.
- Listados de empresas de compra-venta. Recomendación de mercados internacionales según el tipo de alhaja y/o gema.
- Venta online a particulares.

4. Código ético para tasadores de alhajas y gemas

- El Tasador de alhajas y gemas como profesional.
- Funciones profesionales del Tasador.
- Conducta de un tasador de alhajas y gemas.
- Código ético. Integridad, independencia, conducta y diligencia.
- Prácticas profesionales prohibidas.
- Compromisos éticos profesionales.

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:

- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres, y entre distintos perfiles de clientes.

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 "ECP2701_3: Gestionar la atención al cliente que solicita tasación de alhajas y/o gemas", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar la atención al cliente que solicita tasación de alhajas y/o gemas, 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. Recepcionar al cliente y decidir sobre las condiciones de la tasación.
2. Recepcionar las alhajas y/o gemas.
3. Explicar el resultado de la tasación.

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>Eficacia en la recepción al cliente y decidir sobre las condiciones de la tasación.</i>	- Recepción al cliente con seguridad, confianza, puntualidad, cortesía. - Determinación de un rango de tasación, en base a preguntas al cliente. - Cálculo de un presupuesto inicial y comunicación al cliente de la justificación del presupuesto. - Acuerdo sobre método de pago. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Rigor en la recepción de las alhajas y/o gemas.</i>	- Especificación por escrito de las condiciones del depósito de las alhajas. - Pesado, medición y anotación de la descripción, de las alhajas. - Entrega al cliente el recibo de depósito. - Acuerdo de los plazos de entrega y recogida. - Realización de la nota de encargo. - Anotación de los datos personales mediante un código. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Idoneidad en la explicación del resultado de la tasación.</i>	- Especificación de las particularidades. - Explicación de la tasación al cliente. - Justificación de los lotes de reparto si los hubiera.

	- Utilización de los métodos de pago acordados para el cobro de los servicios prestados. - Explicación de los procesos y códigos éticos. - Ofrecimiento de información complementaria. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</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 recepcionar al cliente y decidir sobre las condiciones de la tasación, recepciona al cliente con seguridad, confianza, puntualidad, cortesía. Determina un rango de tasación, en base a preguntas al cliente. Calcula un presupuesto inicial y comunica al cliente la justificación del presupuesto. Acuerda sobre método de pago.</i>
3	<i>Para recepcionar al cliente y decidir sobre las condiciones de la tasación, recepciona al cliente con seguridad, confianza, puntualidad, cortesía. Determina un rango de tasación, en base a preguntas al cliente. Calcula un presupuesto inicial y comunica al cliente la justificación del presupuesto. Acuerda sobre método de pago, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para recepcionar al cliente y decidir sobre las condiciones de la tasación, recepciona al cliente con seguridad, confianza, puntualidad, cortesía. Determina un rango de tasación, en base a preguntas al cliente. Calcula un presupuesto inicial y comunica al cliente la justificación del presupuesto. Acuerda sobre método de pago, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No recepciona al cliente ni decide sobre las condiciones de la tasación.</i>

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

Escala B

4	☐
---	--------------------------

	<i>Para recepcionar las alhajas y/o gemas, especificar por escrito las condiciones del depósito de las alhajas. Pesar, medir y anotar la descripción, de las alhajas. Entrega al cliente el recibo de depósito. Acuerda los plazos de entrega y recogida. Realiza la nota de encargo. Anota los datos personales mediante un código.</i>
3	<i>Para recepcionar las alhajas y/o gemas, especificar por escrito las condiciones del depósito de las alhajas. Pesar, medir y anotar la descripción, de las alhajas. Entrega al cliente el recibo de depósito. Acuerda los plazos de entrega y recogida. Realiza la nota de encargo. Anota los datos personales mediante un código, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para recepcionar las alhajas y/o gemas, especificar por escrito las condiciones del depósito de las alhajas. Pesar, medir y anotar la descripción, de las alhajas. Entrega al cliente el recibo de depósito. Acuerda los plazos de entrega y recogida. Realiza la nota de encargo. Anota los datos personales mediante un código, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No recepciona las alhajas ni gemas</i>

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

Escala C

4	<i>Para explicar el resultado de la tasación, especifica las particularidades. Explica la tasación al cliente. Justifica los lotes de reparto si los hubiera. Utiliza los métodos de pago acordados para el cobro de los servicios prestados. Explica los procesos y códigos éticos. Ofrece información complementaria.</i>
3	<i>Para explicar el resultado de la tasación, especifica las particularidades. Explica la tasación al cliente. Justifica los lotes de reparto si los hubiera. Utiliza los métodos de pago acordados para el cobro de los servicios prestados. Explica los procesos y códigos éticos. Ofrece información complementaria, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para explicar el resultado de la tasación, especifica las particularidades. Explica la tasación al cliente. Justifica los lotes de reparto si los hubiera. Utiliza los métodos de pago acordados para el cobro de los servicios prestados. Explica los procesos y códigos éticos. Ofrece información complementaria, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No explica el resultado de la tasación.</i>

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

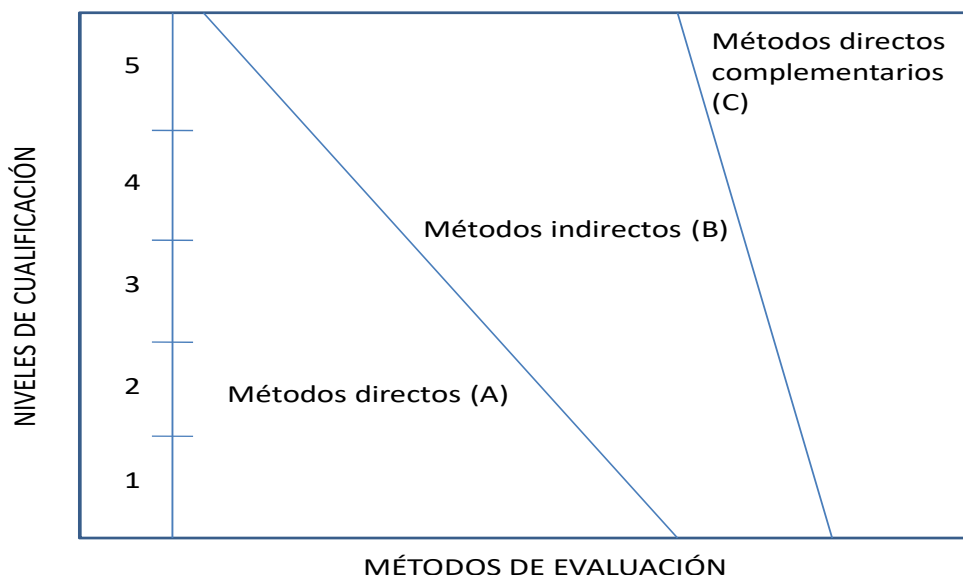
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 Gestionar la atención al cliente que solicita tasación de alhajas y/o gemas, 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.