



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Código: COM087\_3**

**NIVEL: 3**

## GUÍAS DE EVIDENCIAS DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE  
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



# ÍNDICE

1. Presentación de la Guía
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencias
3. Guía de Evidencias de la “UC0241\_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario”
4. Guía de Evidencias de la “UC0245\_3: Gestionar quejas y reclamaciones en la atención a la clientela”
5. Guía de Evidencias de la “UC0246\_3: Gestionar información y documentación en materia de consumo”
6. Guía de Evidencias de la “UC9998\_2: Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional”
7. Glosario de términos utilizado en “Atención al cliente”



Financiado por  
la Unión Europea

## **1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA.**

La Guía de Evidencias de la competencia (en adelante GEC), en su calidad de instrumento de apoyo a la evaluación de las Unidades de Competencia (en adelante UC), tiene como finalidad contribuir a optimizar el procedimiento de evaluación y a garantizar su homogeneidad y fiabilidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados de la evaluación.

Las competencias profesionales de la UC identificadas a partir de los procesos de producción, la organización del trabajo y el desempeño profesional, son el referente para la elaboración de las GEC. Se fundamentan tanto en la naturaleza, contexto y relaciones de trabajo, como en las capacidades y conocimientos requeridos para el desarrollo de las actividades de trabajo.

Las competencias profesionales en la GEC se presentan organizadas en torno a tres saberes profesionales: el saber hacer, el saber y el saber estar. Este conjunto de “saberes” constituyen las dimensiones de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el saber hacer expresa los resultados de trabajo o acciones del trabajador o trabajadora en el ejercicio de una actividad profesional o función concreta. En la GEC se refleja a través de las actividades profesionales contempladas en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs) de la UC de referencia.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico, conceptos y procedimientos asociados a la UC.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, integra capacidades de naturaleza actitudinal que se evidencian a través de los comportamientos esperados en el desempeño profesional de la competencia referenciada en la UC.

Por último, indicar que del análisis previo de la UC y de su contexto profesional se extrae un contexto crítico que da lugar a la situación profesional de evaluación (en adelante SEPE que permite obtener resultados razonablemente transferibles a todas las SPE que se puedan dar en la GEC. Precisamente, por esta propiedad que tienen las SPE, se recomienda considerar en la fase de asesoramiento el contexto que en ellas subyace, lográndose así eficiencia de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

## **2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIAS.**



Financiado por  
la Unión Europea

La estructura y contenido de la GEC se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y asesor.

**Primero.-** Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

**Segundo.-** Si las Comisiones de Evaluación apreciaran la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece en la/las SPE un marco flexible de evaluación para que pueda realizarse en una situación de trabajo simulada. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los criterios de evaluación del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Hay que destacar que, a partir de las SPE, las Comisiones de Evaluación podrán plantear distintas pruebas profesionales, con sus criterios de evaluación asociados, lo que incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

**Tercero.--** Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes – las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada o pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorgan y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.